

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

INITIATIVES DE GESTION DE LA DIVERSITÉ SEXUELLE ET MICRO-AGRESSIONS  
HOMONÉGATIVES : UNE ÉTUDE QUALITATIVE DES VÉCUS ET PERCEPTIONS DES  
EMPLOYÉ.E.S LESBIENNES, GAIS ET BISEXUEL.LE.S AU QUÉBEC

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN SEXOLOGIE,  
CONCENTRATION RECHERCHE-INTERVENTION

PAR  
MARIE GEOFFROY

NOVEMBRE 2016

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je tiens à remercier très profondément ma directrice Line Chamberland. Tu avais toujours les bons commentaires, les bonnes pistes, les bonnes idées, et les bons mots encourageants pour me les partager. Merci à tous les autres professeur.e.s qui m'ont aussi enseigné à la maîtrise, ainsi qu'à ma superviseure de stage, pour m'avoir fourni l'espace et les outils pour améliorer mes capacités de recherche, de rédaction et de réflexion critique. Merci à la Chaire de recherche sur l'homophobie : sans cet endroit et les échanges qu'elle permet, ce mémoire serait loin d'être ce qu'il est. Merci à mes collègues rencontré.e.s en cours de route, notamment à la Chaire, pour votre soutien et les riches conversations - Michèle, Julie, Madeleine, Marilyne, Marie-Dominique - je souhaite que la fin de ma maîtrise ne soit pas la fin de notre amitié. Merci à tous les membres de ma famille et de mon réseau pour votre présence aux bons moments et pour votre soutien : particulièrement, merci à toi Geneviève, Marie-Ève, Julie, Manon et bien sûr Maman, Papa, Pierre et Gabrielle. Vous avez été, et continuez à être, plus importants que vous ne le pensez. Finalement, un profond merci à mes participant.e.s pour votre générosité et votre honnêteté - j'espère que ce mémoire est à la hauteur.

## TABLE DES MATIÈRES

|  |      |
|--|------|
| LISTE DES FIGURES.....   | vii  |
| LISTE DES TABLEAUX.....  | vii  |
| LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES .....  | viii |
| RÉSUMÉ .....   | ix   |
| ABSTRACT.....  | x    |
| INTRODUCTION .....   | 1    |
| CHAPITRE I   |      |
| PROBLÉMATIQUE .....  | 6    |
| 1.1 Le contexte législatif au Canada et aux États-Unis en matière<br>d'égalité au travail des employé.e.s LGB..... | 7    |
| 1.2 Les données sur la victimisation des employé.e.s LGB en milieu de<br>travail au Canada et au Québec .....      | 8    |
| 1.3 Les initiatives de gestion de la diversité sexuelle.....   | 9    |
| 1.4 Les micro-agressions homonégatives.....  | 12   |
| CHAPITRE II  |      |
| ÉTAT DES CONNAISSANCES .....   | 16   |
| 2.1 Homophobie, discrimination et micro-agressions.....  | 17   |
| 2.1.1 Enquêtes sur la victimisation des minorités sexuelles en milieu<br>de travail au Canada.....                 | 17   |
| 2.1.2 Impacts de la victimisation homophobe en milieu de travail.....  | 19   |
| 2.1.3 Les micro-agressions.....  | 19   |
| 2.2 La gestion de la diversité sexuelle.....   | 29   |
| 2.2.1 Enquêtes et données sur l'adoption d'IGDS par les employeurs.....  | 30   |
| 2.2.2 Raisons des employeurs pour adopter des IGDS .....   | 33   |



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.2.3 | L'efficacité des IGDS : une question d'approches diversifiées ..... | 36 |
|-------|---|----|

### CHAPITRE III

|                        |    |
|------------------------|----|
| CADRE CONCEPTUEL ..... | 43 |
|------------------------|----|

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.1   | Gestion de la diversité .....  | 43 |
| 3.1.1 | Les politiques antidiscriminatoires .....  | 44 |
| 3.1.2 | Les formations à la diversité sexuelle .....   | 45 |
| 3.1.3 | Efficacité des IGDS.....   | 45 |
| 3.2   | La victimisation des employé.e.s LGB : quel concept retenir? .....                   | 50 |
| 3.2.1 | L'homophobie .....   | 50 |
| 3.2.2 | L'hétérosexisme .....  | 51 |
| 3.2.3 | Le nouveau visage de la discrimination : les micro-agressions<br>homonégatives ..... | 52 |
| 3.3   | Objectifs de l'étude .....   | 58 |

### CHAPITRE IV

|                   |    |
|-------------------|----|
| MÉTHODOLOGIE..... | 59 |
|-------------------|----|

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1   | Choix du matériel et construction du schéma d'entrevue ..... | 59 |
| 4.2   | Déroulement de la recherche .....                            | 62 |
| 4.2.1 | Le recrutement .....   | 62 |
| 4.2.2 | Déroulement des entrevues de recherche .....                 | 64 |
| 4.3   | Description de l'échantillon (participant.e.s) .....         | 65 |
| 4.4   | Considérations éthiques.....                                 | 67 |
| 4.5   | Analyse et codification des données .....                    | 68 |

### CHAPITRE V

|                 |    |
|-----------------|----|
| RÉSULTATS ..... | 70 |
|-----------------|----|

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.1   | Les initiatives de gestion de la diversité : une catégorisation des<br>efforts de normalisation ..... | 70 |
| 5.1.1 | Quelles sont les IGDS adoptées, où sont-elles et qui en bénéficie?.....                               | 71 |
| 5.1.2 | Type de mesure .....  | 72 |
| 5.1.3 | Le niveau de formalité .....  | 74 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 5.2   | Perceptions en lien avec l'efficacité des IGDS .....   | 79  |
| 5.2.1 | Continuum d'efficacité des IGDS .....  | 79  |
| 5.2.2 | Le type de mesure et le niveau de formalité comme facteurs de l'efficacité des IGDS .....  | 81  |
| 5.3   | Les expériences de MAH vécues en milieu de travail .....   | 85  |
| 5.3.1 | Les expériences tirées du HMS : des expériences plutôt communes....  | 85  |
| 5.3.2 | Les expériences de MAH fournies par les participant.e.s .....  | 89  |
| 5.4   | Perceptions, opinions et expériences des employé.e.s LGB : pistes pour réduire les MAH et améliorer le climat de travail.....  | 95  |
| 5.4.1 | La prévention et la sanction des MAH : des sujets à controverse.....   | 96  |
| 5.4.2 | « À moment donné, si on veut que ça devienne normal, il faut que les gens en voient! » : L'importance de la visibilité pour l'acceptation de la diversité sexuelle ..... | 103 |
| 5.4.3 | Pistes pour la gestion de la diversité sexuelle .....  | 104 |

## CHAPITRE VI

|  |     |
|--|-----|
| DISCUSSION .....   | 112 |
| 6.1 L'effet symbolique des IGDS : la normalisation de la diversité sexuelle .....  | 112 |
| 6.1.1 L'impact de l'effet symbolique des IGDS sur la culture de diversité sexuelle.....                                  | 115 |
| 6.2 L'efficacité des IGDS : selon le type de mesure et le niveau de formalité .....                                      | 117 |
| 6.2.1 Efficacité en fonction du niveau en formalité des IGDS : l'importance de la visibilité .....                       | 117 |
| 6.2.2 Efficacité en fonction du type de mesure : efficacité supérieure des IGDS éducatives .....                         | 120 |
| 6.3 Les vécus de MAH : des expériences subtiles et fréquentes .....  | 123 |
| 6.4 Recommandations pour créer des cultures organisationnelles d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle ..... | 126 |
| 6.4.1 Importance de la visibilité .....  | 128 |
| 6.4.2 Adopter plusieurs approches, mais favoriser l'éducation .....  | 129 |
| 6.4.3 Instaurer des initiatives aux différents niveaux hiérarchiques .....   | 132 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 6.5 Les limites de l'étude ..... | 135 |
| CONCLUSION .....                 | 138 |
| ANNEXE A .....                   | 144 |
| ANNEXE B.....                    | 163 |
| ANNEXE C.....                    | 171 |
| ANNEXE D .....                   | 172 |
| ANNEXE E.....                    | 174 |
| LISTE DES RÉFÉRENCES .....       | 180 |

## LISTE DES FIGURES

| Figure | Page  |
|--------|---|
| 2.1    | Évolution du pourcentage de firmes du <i>Fortune 500</i> ayant adopté des IGDS ..... 32 |
| 5.1    | Continuum d'efficacité des IGDS..... 80   |

## LISTE DES TABLEAUX

| Tableau | Page   |
|---------|--|
| 2.1     | L'évolution de la taxonomie des micro-agressions homonégatives ..... 23  |
| 2.2     | Forces et limites des politiques antidiscriminatoires et des formations à la diversité sexuelle..... 42  |
| 3.1     | Taxonomie des micro-agressions homonégatives de Nadal : catégories, définitions et exemples liés au milieu de travail..... 55                          |
| 5.1     | Ratio d'employeurs ayant adopté au moins une IGDS selon le secteur d'activité..... 71  |
| 5.2     | Ratio d'employeurs ayant adopté au moins une IGDS selon le nombre d'employé.e.s dans le monde..... 71  |
| 5.3     | IGDS adoptées par les employeurs selon le type de mesure et leur niveau formalité..... 78  |
| 5.4     | Perceptions des participant.e.s quant à la nécessité et l'utilité des politiques antidiscriminatoires et des formations à la diversité sexuelle.....84 |

## LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

|      |   |
|------|---|
| CEI  | <i>Corporate Equality Index</i>                 |
| ERG  | <i>Employee resource group</i>                  |
| HRC  | <i>Human Rights Campaign</i>                    |
| HMS  | <i>Homonegative Microaggressions Scale</i>      |
| IGDS | Initiatives de gestion de la diversité sexuelle |
| LCDP | Loi canadienne sur les droits de la personne    |
| LGB  | Lesbiennes, gais et bisexuel.le.s               |
| LGBT | Lesbiennes, gais, bisexuel.le.s et trans        |
| MAH  | Micro-agression homonégative                    |

## RÉSUMÉ

Malgré les avancées sur les plans juridique et social à l'échelle canadienne, plusieurs études rapportent que les personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles (LGB) continuent à vivre de la victimisation homophobe en milieu de travail. Selon certains auteur.e.s, la combinaison d'un contexte législatif favorable aux minorités sexuelles et d'un contexte social d'acceptation de la diversité sexuelle fait en sorte que les attitudes et comportements discriminatoires se manifestent de manière de plus en plus subtile en milieu de travail, sous forme de micro-agressions homonégatives (MAH). Au moyen d'entrevues avec 13 employé.e.s LGB, la présente étude s'est penchée sur les initiatives de gestion de la diversité sexuelle (IGDS), telles que les politiques antidiscriminatoires et les formations, qu'adoptent les employeurs pour favoriser l'inclusion des employé.e.s LGB. Nous avons aussi cherché à mieux cerner l'efficacité des IGDS à partir des perceptions des employé.e.s LGB. De plus, cette étude a exploré les expériences de MAH vécues par ces employé.e.s en milieu de travail. Nos résultats démontrent que les IGDS auraient un effet symbolique qui normaliserait la diversité sexuelle en milieu de travail, mais que les employé.e.s LGB percevraient certaines IGDS comme étant plus efficaces que d'autres. À l'aide de la typologie des IGDS que nous avons développée, nous avons trouvé que les IGDS formelles et les IGDS éducatives, qui augmentent la visibilité de la diversité sexuelle et la sensibilisation à ses enjeux, seraient les plus efficaces pour créer une culture organisationnelle de diversité sexuelle. Nous avons aussi constaté que les employé.e.s LGB vivent fréquemment diverses formes de MAH en milieu de travail et que l'éducation est nécessaire pour changer les stéréotypes hétérosexistes sous-jacents aux MAH. Ce mémoire présente ces résultats en détail ainsi que des pistes de recherche et d'action pour les organisations soucieuses de créer une culture de diversité et d'inclusion des employé.e.s LGB.

**Mots clés :** initiatives de gestion de la diversité sexuelle; micro-agressions homonégatives; victimisation; homophobie; homosexualité; diversité sexuelle; milieu de travail; employés lesbiennes, gais et bisexuels; culture organisationnelle

## ABSTRACT

Despite legislative and social progress in terms of equality for sexual minorities, available data ascertains the persistence of victimization of lesbian, gay, and bisexual (LGB) employees in the Canadian workplace. Experts argue that the combination of a favorable legal context for sexual minorities, with an accepting social context, creates workplace environments in which discriminatory attitudes and behaviors are manifested in more subtle ways, in the form of homonegative microaggressions (HM). Through interviews with 13 LGB employees, this study examined the sexual diversity management strategies (SDMS), such as anti-discrimination policies and training, adopted by employers in order to foster inclusion of LGB employees. This study also looked to better understand the efficacy of SDMS by exploring the perceptions of LGB employees on this matter. Further, we explored the HM experienced by these employees in their workplace. Our results illustrate that SDMS have a symbolic effect that has the potential to make sexual diversity “normal” in the workplace, but that LGB employees perceive some SDMS as more effective than others. With the SDMS typology that we developed, we found that educative and formal SDMS that increase the awareness and visibility of sexual diversity are more effective in creating an organizational culture that supports sexual diversity. We also found that LGB employees frequently experience different types of HM in the workplace, and that education is needed in order to change the heterosexist stereotypes underlying HM. This master’s thesis presents these results in detail, as well as promising suggestions for future research and practical recommendations for organisations committed to creating an sexual diversity inclusive organizational culture.

**Key words :** sexual diversity management strategies; homonegative microaggressions; victimization; homophobia; lesbian, gay, and bisexual; homosexuality; sexual diversity; organizational culture; workplace; employees



## INTRODUCTION

Malgré les avancées sur les plans juridique et social à l'échelle canadienne, les personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles (LGB)<sup>1</sup> continuent à vivre de la victimisation homophobe en milieu de travail (Beauchamp, 2008; Chamberland, 2007; Sasso et Ellard-Gray, 2015). Des données récentes suggèrent que 29 % des employé.e.s de minorités sexuelles au Canada auraient vécu de la discrimination en milieu de travail (Sasso et Ellard-Gray, 2015). Pourtant, sur le plan juridique, la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle est interdite dans l'emploi au Canada par la Loi canadienne sur les droits de la personne depuis 1996 (Hurley, 2007). Elle l'est au Québec depuis l'ajout de l'orientation sexuelle dans la Charte des droits et libertés de la personne en 1977 (Groupe de travail mixte contre l'homophobie, 2007).

Sur le plan social, le Canada est un pays qui fait preuve d'avancées significatives quant à l'acceptation des minorités sexuelles, en ce qui a trait aux normes et aux attitudes favorables envers ces personnes (Hunt, Rayside et Short, 2014; Langstaff, 2011). Cette évolution sociale serait attribuable à des caractéristiques contextuelles (confession religieuse et religiosité, postmodernisme, idéologie politique, attitudes à l'égard du mariage, démocratisation, accès aux médias) et individuelles (sexe, âge, cohorte de naissance, niveau de scolarité, présence sur le marché du travail, statut conjugal, lieu de résidence) qui façonnent les attitudes envers l'homosexualité (Blais *et al.*, 2011). Blais *et al.* (2011) ont démontré que les sociétés (et leurs citoyen.ne.s) démocratiques, postindustrielles, post-matérialistes, de gauche, moins religieuse, ayant accès à Internet et plus développées économiquement sont de plus en plus nombreuses à avoir légalisé l'homosexualité et démontrent moins d'homonégativité. Cette évolution est observable dans les sondages populationnels qui examinent les attitudes des gens à l'égard de

---

<sup>1</sup> Nous emploierons aussi le terme « minorités sexuelles » pour désigner les personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles dans cet ouvrage.

l'homosexualité au Canada (Langstaff, 2011), mais aussi aux États-Unis (voir, par exemple, Pew, 2015) et dans d'autres pays présentant les caractéristiques mentionnées ci-haut (voir, par exemple, WVS, 2015).

Toutefois, les avancées sociales par rapport à l'acceptation des minorités sexuelles ne correspondent pas exactement aux avancées au niveau individuel. Selon Westgate, Riskind et Nosek (2015), quoique les évaluations explicites des gens au sujet des personnes homosexuelles progressent en même temps que l'évolution des attitudes sociales du pays au sujet de cette minorité, les préjugés implicites des gens (c'est-à-dire hors de leur conscience réfléchie ou contrôlée) prennent beaucoup plus de temps à se modifier. Par exemple, aux États-Unis, les résultats d'une étude nationale (n = 683 976) démontrent que les préférences<sup>2</sup> explicites, c'est-à-dire affirmées publiquement, pour les personnes hétérosexuelles par rapport aux personnes homosexuelles auraient diminué de 26 % entre 2007 et 2013, tandis que les préférences implicites pour les personnes hétérosexuelles versus homosexuelles auraient diminué de seulement 13 % durant la même période (Westgate, Riskind et Nosek, 2015). Les auteurs de cette étude suggèrent que l'évolution des préjugés implicites est plus lente que l'évolution des préjugés explicites, car elle nécessite un changement individuel plus profond. Une personne pourrait donc affirmer ne pas être homophobe, mais tout de même avoir une préférence implicite pour les personnes hétérosexuelles (Westgate, Riskind et Nosek, 2015). En fait, aujourd'hui, les attitudes négatives envers les personnes LGB serait en grande partie plus implicites et seraient manifestées de façon plus subtile : l'évolution sociétale ferait en sorte que l'on serait donc passé de l'homophobie « traditionnelle » (p. ex. lois qui interdisent l'homosexualité, thérapies de conversion) à des formes plus modernes d'homophobie (gestes et attitudes inavoués

---

<sup>2</sup> Dans le contexte de l'étude de Westgate, Riskind et Nosek (2015), le mot « préférence » réfère à des attitudes explicites mesurées par des items tels que « Je préfère les personnes hétérosexuelles par rapport aux personnes homosexuelles », ainsi que des attitudes implicites mesurées par des temps de réaction au *Implicit Association Test*. Ne pas confondre le concept de préférences dans le contexte de cette étude avec le concept de préférences sexuelles.

ou implicites qui dévalorisent l'orientation sexuelle non-hétérosexuelle) (Bastien-Charlebois, 2011; Bauermeister, 2014; Harding et Peel, 2007; Nadal, 2013; Ozeren, 2014; Sue, 2010a).

En fait, selon certains auteurs, la combinaison d'un contexte législatif favorable aux minorités sexuelles et d'un contexte social d'acceptation de la diversité sexuelle fait en sorte que les attitudes et comportements discriminatoires se manifestent de manière de plus en plus subtile ou inavouée en milieu de travail, et qu'il est donc difficile de faire la preuve de la discrimination en emploi à l'aide des recours légaux actuels (Beatty et Kirby, 2006; Harding et Peel, 2007; Nadal, 2013). La gestion de la diversité sexuelle en milieu de travail apparaît donc comme une bonne solution pour diminuer les comportements homonégatifs subtils dans les milieux de travail contemporains : les initiatives de gestion de la diversité sexuelle (IGDS) proposent des solutions concrètes pour diminuer la victimisation et améliorer l'inclusion des employé.e.s LGB sans utiliser les recours légaux. En fait, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à adopter des IGDS au Canada comme aux États-Unis (Fidas et Cooper, 2014; Hunt, Rayside et Short, 2014). Nous en savons toutefois très peu sur les IGDS adoptées au Canada et sur leur efficacité pour améliorer les expériences en milieux de travail des employé.e.s LGB dans le contexte juridique et social actuel. Nous chercherons donc, dans ce mémoire, à avoir un meilleur portrait des IGDS, à mieux comprendre leur efficacité perçue pour améliorer les expériences des employé.e.s LGB en milieu de travail, ainsi qu'à cerner les formes de victimisation que peuvent vivre les employé.e.s LGB dans le contexte actuel.

Dans ce mémoire, nous entendons par « victimisation » toute attitude ou tout comportement de nature péjorative, négative ou blessante envers les personnes non-hétérosexuelles, et ce, que ce soit intentionnel ou non. La victimisation englobe donc l'homophobie, la biphobie, l'hétérosexisme, la discrimination et les micro-agressions

homonégatives. L'homophobie est définie comme l'aversion, la crainte ou la haine irrationnelle à l'égard des personnes homosexuelles ou du comportement homosexuel, qui motive la discrimination exercée envers ces personnes (Veltman et Chaimowitz, 2014). La biphobie peut se définir comme la crainte irrationnelle et l'aversion à l'égard des personnes bisexuelles (Veltman et Chaimowitz, 2014). Pour alléger le texte, nous incluons la biphobie lorsque nous discutons de l'homophobie dans ce mémoire. Pour sa part, l'hétérosexisme fait référence au préjugé selon lequel l'hétérosexualité est la seule orientation sexuelle qui soit « normale » et « naturelle », ainsi qu'aux systèmes de pouvoir (législatifs, scientifiques, juridiques) qui maintiennent ce préjugé à l'aide de divers dispositifs (lois condamnant l'homosexualité, production théorique de discours inférieurisant, etc.) (Bastien-Charlebois, 2011). Par ailleurs, le concept de discrimination réfère aux comportements ou aux actions à connotation négative à l'égard de quelqu'un ou d'un groupe, qui reposent sur des préjugés à propos de leurs caractéristiques comme leur orientation sexuelle (Veltman et Chaimowitz, 2014). Nous emploierons aussi dans ce mémoire le terme « micro-agression homonégative » pour faire référence aux attitudes et aux comportements négatifs subtils envers les minorités sexuelles (Sue, 2010a). Tous ces concepts sont définis plus en profondeur dans le chapitre présentant le cadre conceptuel. Lorsqu'applicable, nous utiliserons surtout le terme « victimisation » afin d'englober l'homophobie (et la biphobie) et l'hétérosexisme, ainsi que la discrimination et les micro-agressions. Les recherches sont toutefois présentées en respectant la terminologie et les concepts privilégiés par leurs auteur.e.s.

Le présent mémoire est structuré de la manière suivante. Au premier chapitre, la problématique situe les enjeux relatifs à la victimisation des personnes LGB en milieu de travail et à la mise en place des IGDS dans le contexte législatif canadien et américain. Ensuite, le chapitre II présente la littérature existante au sujet de la victimisation des minorités sexuelles en milieu de travail et des micro-agressions

homonégatives, ainsi que la littérature traitant des IGDS et leur efficacité. Le chapitre III introduit le cadre conceptuel, soit les principaux éléments théoriques utilisés dans le développement du devis de recherche, l'analyse des données et la discussion. Le chapitre IV consacré à la méthodologie rapporte la manière dont ont été menées la collecte et l'analyse de données. Le chapitre V, consacré aux résultats de l'étude, décrit les principaux thèmes qui sont ressortis des analyses des entrevues individuelles menées, en donnant des exemples concrets tirés des entrevues. Suivra ensuite le chapitre VI qui discute ces résultats, puis suggère des pistes pour des futures recherches ainsi que des recommandations pour les employeurs, et qui sera suivi de la conclusion.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE

Au Canada et au Québec, certains employeurs adoptent des pratiques dans le but de rendre le milieu de travail plus accueillant pour les employé.e.s de minorités sexuelles et réduire la victimisation homophobe. Ces pratiques, communément nommées « initiatives de gestion de la diversité sexuelle », reçoivent de plus en plus d'attention non seulement des chercheurs, mais aussi des employeurs à travers le monde (Mor Barak, 2005a; Ocon, 2006b; Oswick, 2011; Paludi, 2012a), mais nous en savons très peu sur les pratiques adoptées par les employeurs au Canada et au Québec. Comme la pertinence d'étudier les IGDS est mieux comprise lorsque ces pratiques sont situées dans le contexte législatif du pays en matière d'égalité au travail des minorités sexuelles, la prochaine section examinera brièvement ces contextes législatifs au Canada et aux États-Unis. Ce rappel de la situation comparée dans les deux pays est nécessaire puisque la littérature au sujet des IGDS et des expériences des employé.e.s LGB provient principalement des États-Unis. Suivront un survol des données sur les expériences négatives vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB et un survol des données disponibles sur les IGDS et sur leur efficacité. Nous introduirons ensuite le concept de micro-agressions homonégatives avant de terminer ce chapitre avec la présentation des objectifs de la présente étude.



### 1.1 Le contexte législatif au Canada et aux États-Unis en matière d'égalité au travail des employé.e.s LGB

Comme mentionné dans l'introduction, le Canada, contrairement aux États-Unis, interdit la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle au travail dans le cadre de la Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP) (Hurley, 2007). En fait, depuis l'arrêt *Egan c. Canada* en 1995, l'interprétation de la LCDP par la Cour suprême du Canada interdit la discrimination en raison de l'orientation sexuelle. En 1996, le projet de loi C-33 : *La Loi modifiant la Loi canadienne sur les droits de la personne* a ajouté l'orientation sexuelle à la liste des motifs de distinction illicite énoncés dans la LCDP (Hurley, 2007). Puisque cette loi ne s'applique que dans les entreprises de juridiction fédérale, il est important de noter que la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle est aussi interdite par les chartes des droits de la personne de chaque province et territoire (Hunt, Rayside et Short, 2014). Plus précisément, au Québec, l'interdiction de discrimination s'applique pratiquement à toutes les entreprises, sauf celles de juridiction fédérale, depuis l'ajout du motif de l'orientation sexuelle dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne en 1977 (Groupe de travail mixte contre l'homophobie, 2007). Par ailleurs, aux États-Unis, malgré une toute récente décision de la Cour suprême de rendre légal le mariage des couples de même sexe dans tout le pays, il n'est pas interdit par la loi de discriminer sur la base de l'orientation sexuelle dans tout le pays : 30 États américains ne l'interdisent pas. Ceci se traduit par une réelle possibilité de perdre son emploi en raison de son orientation sexuelle dans ces 30 États, sans recours possible (National Gay and Lesbian Task Force, 2013)<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> L'expression anglophone « *Married Sunday, fired Monday* » (mariés dimanche, licenciés lundi) a été popularisée aux États-Unis à la suite de cette décision de la Cour suprême de rendre légal le mariage en 2015. Plusieurs employé.e.s LGB se seraient mariés, pour ensuite perdre leur emploi peu de temps après, étant donné que leur mariage a divulgué leur orientation sexuelle dans leur milieu de travail (Ring, 2015).



## 1.2 Les données sur la victimisation des employé.e.s LGB en milieu de travail au Canada et au Québec

Malgré ces protections légales plus étendues au Canada et au Québec, les études démontrent que la discrimination en milieu de travail demeure une réalité pour les employé.e.s LGB. Selon la plus récente étude, 33 % des participant.e.s (tous des employé.e.s de minorités sexuelles au Canada) disent avoir été témoins de discrimination sur la base de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre en milieu de travail, et 29 % disent avoir eux-mêmes vécu de la discrimination en milieu de travail (Sasso et Ellard-Gray, 2015). Les données de Statistiques Canada en 2004 permettent de conclure que le milieu de travail est l'endroit où les adultes LGB canadien.ne.s vivaient le plus de discrimination : 44 % des employé.e.s lesbiennes et gais et 41 % des employé.e.s bisexuel.le.s y ont vécu une forme de discrimination (Beauchamp, 2008). Finalement, une étude ayant examiné la problématique spécifiquement au Québec constate que de 10 % à 23 % des participant.e.s LGB rapportent avoir subi une forme ou une autre d'homophobie directe dans le cadre de l'emploi (Chamberland, 2007). Notons que les données de ces deux dernières études ont été collectées il y a plus de 10 ans et que le contexte social canadien et québécois a changé depuis. Néanmoins, le Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie du Québec 2011-2016 reconnaît qu'il faut continuer à lutter contre l'homophobie en milieu de travail (ministère de la Justice, 2011).

Cette discrimination en milieu de travail, qui prend aussi la forme de différences salariales, de traitement différentiel, d'hostilité, de préjugés, etc., aurait plusieurs conséquences néfastes pour les travailleurs de minorités sexuelles, notamment sur le plan de la dépression, de l'anxiété, de la satisfaction au travail et du rendement au travail (Geoffroy et Chamberland, 2015; King et Cortina, 2010). Les employé.e.s LGB décident souvent de ne pas divulguer leur orientation sexuelle au travail afin d'éviter des conséquences potentiellement néfastes (Chamberland, 2007), mais ce choix

engendre lui aussi des conséquences négatives, entre autres sur la satisfaction au travail, les conflits de rôles et la conciliation travail-famille (Barron et Hebl, 2012; Madera, 2010). Malgré ces conséquences démontrées, le Rapport de consultation du groupe de travail mixte contre l'homophobie (2007) indique que les milieux de travail québécois offriraient généralement peu de soutien pour la personne victime d'actes homophobes et ne mettraient pas en place des mécanismes pour empêcher la reproduction de situations problématiques. Ceci étant dit, outre les lois interdisant la discrimination en raison de l'orientation sexuelle décrites plus haut, une solution pour protéger les employé.e.s LGBT et rendre le climat de travail plus accueillant est l'adoption d'IGDS par les employeurs.

### 1.3 Les initiatives de gestion de la diversité sexuelle

Étant donné la présence de la victimisation en milieu de travail malgré les protections légales, les initiatives de gestion de la diversité sexuelle dans les entreprises offriraient un moyen intéressant de protéger les employé.e.s LGBT. Quoique les IGDS soient davantage étudiées aux États-Unis, ces pratiques sont bel et bien présentes dans les entreprises canadiennes (Hunt, Rayside et Short, 2014). Par exemple, l'organisation Fierté au travail Canada regroupe les entreprises qui s'engagent à rendre leur milieu de travail plus inclusif pour les minorités sexuelles et à créer un regroupement d'employé.e.s LGBT<sup>4</sup> (*employee resource group*). Cette organisation compte plus de 60 entreprises membres qui emploient au total plus de 800 000 canadien.ne.s, et cette liste s'accroît constamment (Fierté au travail Canada, 2015). Fierté au travail Canada a un.e représentant.e dans chaque région canadienne, incluant le Québec. Les entreprises membres bénéficient alors d'une visibilité et d'une image comme étant une entreprise accueillante envers les personnes LGBT (*LGBT-friendly*). À ce jour,

---

<sup>4</sup> Acronyme utilisé pour désigner les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans. Le terme trans englobe souvent les personnes transgenres et les personnes transsexuelles.

l'organisme ne fournit toutefois pas de détails sur les IGDS effectivement mises en œuvre par leurs membres.

Le mouvement d'adoption d'IGDS au Canada et dans d'autres pays pourrait s'expliquer par les motifs économiques qui incitent les employeurs à les mettre en place en raison des nombreux bénéfices et avantages qui découleraient de leur adoption (Kulik et Roberson, 2008). Selon plusieurs auteur.e.s, l'avantage compétitif pour les organisations qui gèrent bien la diversité au sein de leur main-d'œuvre constituerait la principale motivation derrière cette tendance organisationnelle, et bien des dirigeants d'entreprises sont aujourd'hui d'accord pour dire que l'intégration de la diversité peut s'avérer profitable pour les affaires (Agars et Kottke, 2004; Haq et Ng, 2010; Volpone et Avery, 2010). Par exemple, puisque le Canada connaît une insuffisance de travailleurs qualifiés depuis plusieurs années et les entreprises doivent concevoir des solutions quant aux enjeux de la diversité afin d'attirer des employés potentiels (Haq et Ng, 2010). Une atmosphère de travail conviviale ou *LGBT-friendly* devient un autre moyen d'attirer des employés hautement qualifiés (Ocon, 2006c; Rivera, Nadal et Fisher, 2012).

Alors que de plus en plus d'entreprises cherchent à devenir *LGBT-friendly* en se joignant à Fierté au Travail ou en adoptant des IGDS, nos connaissances sur les pratiques réelles de ces entreprises sont limitées. En ce qui concerne les États-Unis, nous savons que les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité sont les initiatives les plus répandues visant à répondre au problème de l'homophobie et de la discrimination en milieu de travail (Brief, 2008; Kumra et Manfredi, 2012c), mais nous en savons très peu sur les types de pratiques adoptées au Québec. **Un premier objectif de cette étude est d'explorer l'éventail des initiatives de gestion de la diversité sexuelle adoptées par de grandes entreprises au Québec.**

Dans le contexte d'une économie capitaliste basée sur la compétition dans laquelle l'adoption d'IGDS serait motivée par les avantages concurrentiels économiques qui pourraient s'ensuivre, il devient important de savoir si de telles initiatives ont de réelles retombées positives sur les employé.e.s LGB. Car si l'intégration de la diversité dans la main d'œuvre intéresse les dirigeants d'entreprise parce qu'elle peut s'avérer profitable pour les affaires, cet effet ne se concrétiserait que lorsque les complexités d'un tel processus d'intégration sont gérées avec succès, ce qui requiert que ces complexités soient à la fois reconnues et bien comprises (Barron et Hebl, 2012; Canas et Sondakk, 2008).

La littérature sur l'efficacité des IGDS demeure peu abondante. Les deux IGDS les plus étudiées sont les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité sexuelle. Ainsi, les politiques antidiscriminatoires seraient efficaces pour faire diminuer les comportements ouvertement discriminatoires envers les employés LGB (Barron, 2010) et entraîneraient une baisse de la discrimination perçue en milieu de travail (Ragins et Cornwall, 2001). Toutefois, d'autres auteur.e.s rapportent des limites à ces politiques, entre autres qu'elles ne seraient pas toujours mises en application (Hyman *et al.*, 2012), qu'elles ne changeraient pas les attitudes des individus (Waldo, 1999) et qu'elles ne prendraient pas en considération l'hétéronormativité structurelle ou systémique, c'est-à-dire les situations différentielles dans lesquelles se trouvent les minorités sexuelles et qui sont causées par l'inégalité structurelle (Harding et Peel, 2007). De plus, l'application des politiques antidiscriminatoires force le dévoilement de l'orientation sexuelle et mettrait en jeu la relation avec l'employeur (Beatty et Kirby, 2006) : en d'autres mots, le recours à une politique qui interdit la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle par un employé gai qui vit de la discrimination entraîne forcément que celui-ci soit identifié comme étant gai par l'ensemble des gens impliqués dans le recours.

La littérature identifie aussi des forces et des limites aux formations à la diversité sexuelle. Entre autres, les formations permettraient de changer le langage stéréotypé des employé.e.s à l'égard des minorités sexuelles et de diminuer l'utilisation de termes offensants en milieu de travail. Toutefois, elles ne fournissent pas suffisamment de motivation aux employé.e.s pour qu'elles/ils modifient leurs comportements (Harding et Peel, 2007; Kulik et Roberson, 2008) et elles n'entraîneraient pas une baisse de la discrimination perçue par les employé.e.s lesbiennes et gais (LG)<sup>5</sup> (Ragins et Cornwall, 2001). Les avis demeurent donc très divisés et à ce jour, aucune étude au sujet de l'efficacité des IGDS n'a exploré qualitativement les perceptions des employé.e.s LGB à ce sujet. **Un autre objectif de cette étude est de recueillir les perceptions des employé.e.s LGB quant à l'efficacité des IGDS.**

#### 1.4 Les micro-agressions homonégatives

Puisque de plus en plus d'entreprises nord-américaines adoptent des IGDS en vue de dissuader leurs employé.e.s de discriminer sur la base de l'orientation sexuelle (Creed, 2006; Haq et Ng, 2010; Zuckerman et Simons, 1995), les préjugés et gestes discriminatoires en milieu de travail pourraient, dans de telles circonstances, se manifester de manière plus subtile, plutôt qu'ouvertement. En plus, la littérature récente sur la victimisation homophobe soutient que, de manière générale, les préjugés et la discrimination homophobe se manifestent dorénavant de manière plus voilée et moins ostentatoire (Bastien-Charlebois, 2011; Nadal, Rivera et Corpus, 2010). En fait, les attitudes implicitement défavorables envers les minorités sexuelles se manifesteraient sous forme de micro-agressions homonégatives (MAH) (Sue, 2010a). Plusieurs chercheurs et experts communautaires qui s'intéressent à la victimisation des

---

<sup>5</sup> L'étude de Ragins et Cornwall (2001) n'a examiné que les expériences des employé.e.s lesbiennes et gaies (et non des personnes bisexuelles). Dans ce mémoire, l'acronyme LG sera utilisé pour faire référence aux personnes lesbiennes et gaies.

populations LGB insistent sur la nécessité de faire l'étude de ces formes subtiles, insidieuses, implicites et modernes de l'homophobie, telles les MAH. Les MAH diffèrent de l'homophobie ouverte et de la discrimination : Sue (2013) les définit comme des affronts, rebuffades ou insultes verbales, non verbales et quotidiennes – intentionnelles ou non intentionnelles – qui communiquent des messages hostiles, dérogatoires ou négatifs ciblant des personnes précises, sur la base de leur appartenance au groupe (page ix, notre traduction). Selon Nadal (2013), les micro-agressions seraient en fait le nouveau visage de la discrimination, puisqu'à la suite des changements dans les opinions publiques et les politiques publiques aux États-Unis, il serait beaucoup moins acceptable pour un individu d'être ouvertement discriminatoire envers les groupes minoritaires, telles que les minorités sexuelles, et ce, surtout dans les endroits publics comme la sphère du travail. On peut facilement extrapoler ce contexte au Canada, qui est, sur plusieurs plans, en avance sur les États-Unis en matière d'égalité pour les minorités sexuelles dans les politiques gouvernementales (Mor Barak, 2005b).

À la suite de ces changements sociaux, « plusieurs personnes hétérosexuelles se considèrent comme bonnes et ouvertes d'esprit puisqu'elles ne se livrent pas à des crimes motivés par la haine ou à de la discrimination flagrante envers des individus LGBT » (Nadal, 2013, p. 5, notre traduction). Selon l'auteur, ces personnes hétérosexuelles se perçoivent comme étant politiquement correctes, tout en n'ayant aucune conscience des biais négatifs et des comportements, souvent acquis socialement, qui peuvent s'avérer harcelants ou discriminatoires envers des individus non hétérosexuels. Les MAH peuvent donc provenir de deux types de personnes : les personnes consciemment homophobes et les personnes non homophobes, mais ayant intériorisé, depuis le début de leur éducation, des stéréotypes, des clichés, des idées hétérosexistes voulant que l'hétérosexualité constitue la norme et l'idéal. Le milieu de travail québécois pourrait être un terrain propice aux MAH : étant donné que cet environnement interdit la discrimination, il pourrait être mal perçu d'y exprimer des



sentiments ou des propos ouvertement homophobes envers un collègue. Nous cherchons donc à déterminer si les employé.e.s LGB vivent des MAH en milieu de travail en contexte québécois, y compris dans un contexte où des IGDS sont mises en œuvre. Considérer ces expériences pourrait aussi nous permettre de mieux cerner l'efficacité des IGDS. En autres mots, **le troisième objectif est d'examiner les perceptions des MAH vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB.**

De plus, nous chercherons à définir des pistes d'intervention dans le but d'améliorer les expériences au travail des employé.e.s LGB. Étant donné leurs expériences vécues, tant avec les IGDS qu'avec les MAH, nos participant.e.s seront de bons informateurs et leurs perceptions et réflexions pourront fournir des pistes pertinentes en termes d'intervention. **Le dernier objectif de cette étude est de recueillir les recommandations de pistes d'intervention des employé.e.s LGB en lien avec les IGDS, pour améliorer leurs expériences au travail.**

Les objectifs de la présente recherche se résument donc comme suit : 1) explorer l'éventail des initiatives de gestion de la diversité sexuelle adoptées par de grandes entreprises au Québec; 2) recueillir les perceptions des employé.e.s LGB quant à l'efficacité des IGDS; 3) examiner les perceptions des MAH vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB; 4) recueillir les recommandations de pistes d'intervention des employé.e.s LGB en lien avec les IGDS, pour améliorer leurs expériences au travail.

Afin d'atteindre ces objectifs, la présente étude fait appel à des entrevues semi-dirigées avec des employé.e.s LGB travaillant au sein de moyennes et grandes entreprises au Québec. Par cette étude, à court terme, nous souhaitons contribuer à une meilleure compréhension des vécus de victimisation des employé.e.s LGB dans le contexte légal et social actuel, ainsi que de mieux connaître et cerner l'efficacité des stratégies dont



disposent les entreprises pour améliorer ces vécus. À plus long terme, notre étude contribuera, nous l'espérons, à favoriser l'inclusion et le respect des droits des employé.e.s LGB ainsi qu'à diminuer les conséquences documentées de la victimisation homophobe en milieu de travail sur la santé et le bien-être des employés LGB.

Le choix a été fait, lors de la préparation du devis de recherche, de ne pas inclure les personnes transsexuelles ou transgenres (trans) dans la présente étude. Quoique nous reconnaissons que celles-ci vivent beaucoup de discrimination et de transphobie en milieu de travail (Bauer *et al.*, 2011; Budge, Tebbe et Howard, 2010; Grant, Mottet et Tanis, 2011; McNeil *et al.*, 2012), nous avons choisi de ne pas explicitement étudier l'identité de genre comme motif de discrimination dans le présent mémoire, et ce, pour deux raisons principales. En fait, l'identité ou l'expression de genre ne fait pas encore l'objet d'une protection légale étendue et explicite à tous les niveaux législatifs au Québec<sup>6</sup> ou au Canada<sup>7</sup> (Bauer *et al.*, 2011; Trans Equality Society of Alberta, 2015). De plus, les personnes transsexuelles et transgenres font encore l'objet de nombreux préjugés en lien notamment avec l'inclusion de la dysphorie de genre dans le DSM-V (Bayer, 1987; Drescher, 2014). Bref, vu le cadre limité d'un mémoire et les contextes légaux et sociaux différents, il s'avérerait impossible d'étendre la présente étude aux personnes trans sans escamoter l'analyse de leur situation spécifique (Davidson, 2007; Fassinger et Arseneau, 2007; Worthen, 2013).

---

<sup>6</sup> Au Québec, au moment de la mise en œuvre de ce projet de recherche, la discrimination en raison de l'identité ou de l'expression de genre n'était prohibée que sur la base de jurisprudences (Trans Equality of Alberta, 2015). En juin 2016, le projet de loi 103 a été adopté afin d'ajouter ce motif à la Charte des droits et libertés du Québec et donc interdire explicitement la discrimination fondée sur l'identité de genre et sur l'expression de genre (Portail Québec, 2016).

<sup>7</sup> Le projet de loi C-279, qui ajouterait l'identité de genre comme motif illicite de discrimination à la Loi canadienne sur les droits de la personne, a été adopté par le parlement canadien en 2013 et est depuis en attente d'être approuvé par le Sénat (Parlement du Canada, 2011).

## CHAPITRE II

### ÉTAT DES CONNAISSANCES

Dans ce chapitre, nous examinons l'état des connaissances actuelles relativement à la victimisation des minorités sexuelles en milieu de travail, que ce soit sous forme de discrimination, de manifestations ouvertes d'homophobie, ou de micro-agressions, ainsi que les connaissances relatives aux IGDS. Dans la première section, nous exposons les données disponibles sur la victimisation homophobe en milieu de travail, ainsi que les conséquences documentées de ces expériences négatives pour les minorités sexuelles. Dans cette même section, nous nous penchons ensuite sur les MAH. Quoiqu'il n'existe actuellement pas de données sur les vécus de MAH spécifiquement en milieu de travail, une attention particulière est accordée au concept de micro-agressions et aux études à leur sujet, car nous croyons que ce type de victimisation permet de mieux cerner les expériences négatives vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB, ainsi que l'efficacité des IGDS, dans la société québécoise actuelle. Nous examinons là aussi les impacts des MAH sur les minorités sexuelles qui les subissent. La deuxième section aborde les recherches au sujet de l'adoption des IGDS par les employeurs et leur efficacité. Tout au long du chapitre, nous reprenons les termes utilisés (p. ex. homophobie, discrimination, minorités sexuelles, LGBT) par les auteur.e.s lorsque nous citons leurs recherches.

## 2.1 Homophobie, discrimination et micro-agressions

### 2.1.1 Enquêtes sur la victimisation des minorités sexuelles en milieu de travail au Canada

Dans cette section, nous exposerons brièvement les données des trois seules études, à notre connaissance, sur la victimisation des minorités sexuelles en milieu de travail au Canada. Tout d'abord, l'étude la plus récente sur la victimisation homophobe est celle réalisée par des chercheurs de l'Université de Guelph en partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion et Fiérté au travail Canada (Sasso et Ellard-Gray, 2015). L'étude non populationnelle a été menée en décembre 2014 et janvier 2015 au moyen d'un questionnaire en ligne, disponible en français et en anglais, comprenant 24 questions à choix multiples et à réponses ouvertes. Des 1 542 répondant.e.s, 896 s'identifiaient comme faisant partie d'une minorité sexuelle<sup>8</sup>. Les résultats de l'étude indiquent que 29 % des répondant.e.s de minorités sexuelles rapportent avoir vécu de la discrimination en milieu de travail et 33 %, en avoir été témoins. Parmi les employé.e.s LGBT ayant vécu ou observé de la discrimination, 90 % rapportent que l'occurrence de la discrimination était de plus d'une fois par mois. Cette étude comporte deux limites majeures : tout d'abord, elle ne définit pas le terme de discrimination; conséquemment il est impossible de savoir quel type de comportement, d'incident, ou d'attitude est considéré comme de la discrimination par les répondant.e.s. De plus, la discrimination sur la base de l'identité de genre et celle sur la base de l'orientation sexuelle sont incluses sous le même parapluie. Bien que l'on pourrait soutenir que la discrimination basée sur ces motifs provient d'une même

---

<sup>8</sup> Les participant.e.s non hétérosexuels ou transgenres sont qualifiés de « minorités sexuelles » dans cette étude. En fait, les participant.e.s devaient identifier leur orientation sexuelle, donc s'identifier comme lesbienne, gai, bisexuel.le ou hétérosexuel.le, ainsi que leur identité de genre, donc s'identifier comme transgenre ou cisgenre.

vision binaire et hétéronormative, il demeure que ce sont deux motifs distincts de discrimination et ciblant différentes personnes (Worthen, 2013).

Ensuite, selon les résultats de l'étude de Chamberland (2007), au Québec, de 10 % à 23 % des participant.e.s ont subi une forme ou une autre d'homophobie directe dans le cadre de l'emploi. L'étude non populationnelle a aussi permis de dénombrer les gestes homophobes violents dont les personnes auraient été victimes à au moins une reprise, dont du harcèlement ou des avances hétérosexuelles non désirées (20,9 %), de l'intimidation ou une menace à caractère sexuel (5,1 %) ou non sexuel (15,6 %), l'agression à caractère sexuel (1,8 %) ou non sexuel (7,1 %) et le vandalisme contre les outils ou le lieu de travail de la personne (4,4 %). De plus, une personne sur dix estime avoir été victime de discrimination au travail. Finalement, cette étude démontre que les employés LGBT ne feraient pas toujours confiance à leur employeur ou à leur syndicat et qu'il y aurait une tendance à sous-estimer la gravité des gestes homophobes ou discriminatoires en milieu de travail.

Finalement, les seules autres données canadiennes sur la victimisation des minorités sexuelles en milieu de travail proviennent de l'Enquête générale sociale de 2004 de Statistique Canada, selon laquelle 44 % des employé.e.s lesbiennes et gais et 41 % des employé.e.s bisexuel.le.s rapportent avoir vécu une forme de discrimination au travail. Selon cette étude populationnelle, le milieu de travail est l'endroit où les adultes LGBT vivraient le plus de discrimination (Beauchamp, 2008). La prochaine section examine les conséquences documentées de la victimisation homophobe vécue en milieu de travail.

### 2.1.2 Impacts de la victimisation homophobe en milieu de travail

Les conséquences de l'homophobie et de la discrimination vécues en milieu de travail sur les plans personnel et social sont multiples (Geoffroy et Chamberland, 2015; King et Cortina, 2010; Paludi, 2012). Sur le plan psychologique, plusieurs études recensées par King et Cortina (2010) démontrent que la discrimination au travail, quelle qu'en soit la forme – différences salariales, traitement différentiel, hostilité, préjugés – aurait des conséquences pour les travailleurs LGB quant à leur satisfaction au travail, à la dépression et à l'anxiété. Ces auteures rapportent aussi que l'hétérosexisme vécu au travail a été relié à la dépression, à la détresse psychologique et à des conséquences sur la santé physique. Les employé.e.s LGB décident souvent de ne pas divulguer leur orientation sexuelle au travail afin d'éviter les conséquences négatives (Chamberland, 2007), mais ce choix engendrerait lui aussi des effets néfastes, entre autres sur la satisfaction au travail, la performance cognitive et la conciliation travail-famille (Barron et Hebl, 2012; Madera, 2010). La prochaine section se penche sur les formes subtiles de victimisation qui peuvent avoir des conséquences dommageables pour les minorités sexuelles.

### 2.1.3 Les micro-agressions

Le concept de micro-agressions a été appliqué à divers groupes minoritaires et les études à ce sujet remontent aux années 1970 (Sue, 2010a). Pierce *et al.* (1978) utilisent pour la première fois ce terme pour qualifier les échanges interpersonnels subtilement décevants envers les minorités ethnoculturelles (*racial microaggressions*). Selon un chapitre de Rivera, Nadal et Fisher (2012) consacré aux MAH en milieu de travail, bien que des chercheurs soutiennent qu'il y a une diminution de l'hétérosexisme au sens d'une discrimination systémique et ostentatoire, les employé.e.s LGB continueraient



de vivre des micro-agressions sur la base de l'orientation sexuelle à travers les interactions avec leurs collègues. Aujourd'hui, plusieurs chercheurs et experts communautaires sur la victimisation des populations LGB insistent sur la nécessité d'étudier des formes subtiles et modernes de l'homophobie, telles les micro-agressions homonégatives (MAH) (Bauermeister, 2014; Nadal *et al.*, 2011b; Nadal, Rivera et Corpus, 2010; Ozeren, 2014; Sue, 2010a). Ces actes ambigus et dissimulés seraient aujourd'hui plus communs que les actes ostensibles. Ils entraîneraient, pour les personnes de minorités sexuelles qui en sont la cible, un dysfonctionnement cognitif temporaire (dilemmes psychologiques, voir section 2.3.2), un sentiment d'isolement, une baisse d'estime de soi ainsi qu'une baisse de productivité (Nadal *et al.*, 2011a). Nous nous intéressons à ce concept puisque nous croyons qu'il permettra de mieux cerner les expériences de victimisation des employé.e.s LGB et l'efficacité des IGDS dans le contexte québécois actuel. Les prochaines sections exposent en détail les différentes taxonomies de MAH, puis les données disponibles au sujet de l'impact des micro-agressions chez les victimes. Nous terminons avec l'état de la littérature sur les MAH en milieu de travail, qui demeure encore au niveau conceptuel.

#### 2.1.3.1 Les taxonomies de micro-agressions homophobes

Plusieurs auteur.e.s proposent des systèmes de classification des comportements et des attitudes considérées comme étant des micro-agressions. Nous exposons ici brièvement ces différentes taxonomies. Le tableau 2.1 présente les principales taxonomies en détail, en ordre chronologique de publication. Ce tableau permet de prendre connaissance de l'évolution des titres attribués aux catégories de MAH, ainsi que de l'ajout et de l'élimination de certaines catégories.

Quoique, comme mentionnée, l'apparition du terme remonte aux années 1970, c'est seulement en 2007 que David Sue a développé la première taxonomie des micro-agressions en raison de l'origine ethnique. Celle-ci a servi de base pour l'élaboration de taxonomies de micro-agressions en raison de l'orientation sexuelle par d'autres auteurs, dont Sue lui-même (2010a). La taxonomie de Sue proposée en 2010 était strictement inspirée de celle concernant les minorités ethniques et n'était pas appuyée empiriquement. Nadal, Rivera et Corpus (2010) ont à leur tour développé une taxonomie des micro-agressions vécues par les minorités sexuelles à partir de la taxonomie originale de Sue *et al.* (2007) (qui était basée sur l'origine ethnique), et l'ont ensuite validée dans une étude subséquente menée auprès de 26 individus LGB (Nadal *et al.*, 2011b). Par la suite, Nadal a publié une taxonomie améliorée, inspirée de ses études et de témoignages récoltés dans d'autres études (Nadal, 2013).

Entre temps, Wright et Wegner (2012) ont eux aussi utilisé la taxonomie des micro-agressions sur la base de l'origine ethnique (*racial microaggressions*) de Sue *et al.* (2007) pour développer les items de leur questionnaire, le *Homonegative Microaggression Scale* (HMS). Étant donné que la taxonomie originale est très spécifique aux micro-agressions que pourraient vivre des personnes de minorités ethnoculturelles, les auteurs du questionnaire ont eu recours à d'autres méthodes (par exemple, des sessions de remue-ménages) pour s'assurer de capturer le mieux possible les micro-agressions qui seraient vécues par des personnes de minorités sexuelles.

Les analyses factorielles ainsi que de validité et de fiabilité conceptuelle effectuées par Wright et Wegner (2012) appuient la taxonomie des MAH de Sue *et al.* (2007). L'échelle finale du HMS comprend 45 items de type Likert, chaque item mesurant à la fois la fréquence de chaque MAH vécue dans les derniers six mois et durant l'enfance, ainsi que l'impact perçu de ces expériences. Selon les auteurs de cette échelle, pouvoir mesurer la fréquence des expériences de MAH et leur impact perçu à l'aide d'un



instrument validé est important puisqu'il se peut que les personnes LGB fassent face à de la discrimination subtile sur une base régulière, mais qu'elles soient plus hésitantes à y répondre étant donné la nature souvent involontaire des MAH, ou parce que les personnes LGB sont devenues habituées à vivre de la discrimination de manière routinière (Wright et Wegner, 2012). Finalement, les chercheurs sont d'avis que mesurer le rappel d'expériences de MAH passées (par la référence temporelle « durant l'enfance ») pourrait donner une indication de l'impact de celles-ci, étant donné que les individus qui n'ont pas souvenir de ces incidents ont sans doute été moins affectés par ceux-ci lorsqu'ils se sont produits.

Outre les taxonomies qui se fondent sur celle de Sue *et al.* (2007), d'autres études ont permis d'identifier des taxonomies particulières à des contextes ou à des sous-populations spécifiques de minorités sexuelles. Entre autres, on retrouve des typologies provenant d'explorations des vécus d'étudiant.e.s lesbiennes, gais, bisexuel.le.s et queer (LGBQ) (Platt et Lenzen, 2013), de client.e.s LGBQ en psychothérapie (Shelton et Delgado-Romero, 2011) et de femmes bisexuelles (Bostwick et Hequembourg, 2014). Ces diverses études arrivent à différentes catégorisations des vécus des participant.e.s. Une explication offerte pour rendre compte de la divergence des catégories des différentes typologies proposées est que les types de MAH vécues varient selon l'identité sexuelle (Bostwick et Hequembourg, 2014; Sarno et Wright, 2013) ainsi que selon l'expérience individuelle et le contexte social (Platt et Lenzen, 2013). La prochaine section illustre l'état des connaissances sur les impacts des MAH auprès des minorités sexuelles en présentant tout d'abord les résultats de l'étude de Wright et Werner (2012), suivis des données des études qualitatives.

Tableau 2.1 : L'évolution de la taxonomie des micro-agressions homonégatives

| Sue (2010)   | Nadal et al. (2010)  | Nadal et al. (2011b)                                 | Nadal (2013)   |
|--|--|--|--|
| Oversexualization                                    |  |  |  |
| Homophobia   |  |  |  |
| Heterosexist language/terminology                    | Use of heterosexist or transphobic terminology                           | Use of heterosexist terminology                      | Use of heterosexist or transphobic terminology                           |
| Sinfulness   |  |  |  |
| Assumption of abnormality                            | Assumption of sexual pathology, deviance or abnormality                  | Assumption of sexual pathology, abnormality          | Assumption of sexual pathology, deviance or abnormality                  |
| Denial of individual heterosexism                    | Denial of individual heterosexism/transphobia                            | Denial of the reality of heterosexism or transphobia | Denial of the reality of heterosexism or transphobia                     |
| Endorsement of heteronormative culture and behaviors | Endorsement of heteronormative or gender normative culture and behaviors | Endorsement of heteronormative culture and behaviors | Endorsement of heteronormative or gender normative culture and behaviors |
|  | Assumption of universal LGBT experience                                  | Assumption of universal LGBT experience              | Assumption of universal LGBT experience                                  |
|  | Denial of societal heterosexism/transphobia                              |  |  |
|  | Exoticization  | Exoticization  | Exoticization  |
|  | Discomfort with or disapproval of LGB experience                         | Discomfort/disapproval of LGBT experience            | Discomfort with or disapproval of LGB experience                         |
|  |  | Threatening behaviors                                | Physical threat or harassment  |
|  |  |  | Environmental and systemic microaggressions                              |

### 2.1.3.2 Les micro-agressions et leurs impacts sur la santé et le bien-être des minorités sexuelles

Le concept de MAH étant relativement récent, il existe très peu de données ou explicitations des impacts des MAH sur le bien-être des minorités sexuelles. Toutefois, comme le concept de MAH découle du concept de micro-agressions envers les minorités ethnoculturelles, nous pouvons tirer certaines informations des études faites auprès de cette population. Par exemple, Salvatore et Shelton (2007) ont observé que pour les personnes noires, les effets de la discrimination ambiguë (donc des micro-agressions) sur le fonctionnement cognitif étaient plus importants que les effets de la discrimination flagrante. Selon ces auteurs, la discrimination ambiguë mobilise les ressources cognitives, car les individus doivent constamment déterminer si le comportement consiste, ou non, en de la discrimination basée sur leur statut de minorité, et discerner les stratégies d'ajustement à mettre en marche. Il est encore tôt pour savoir si l'effet cognitif des MAH vécues par les minorités sexuelles est le même, mais il est fort possible que oui. Outre quelques études qualitatives exploratoires, que nous verrons plus loin, la seule étude quantitative sur les impacts des MAH utilise le *Homonegative Microaggressions Scale* (Wright et Wegner, 2012) pour les identifier.

#### 2.1.3.2.1 Études quantitatives basées sur l'échelle « *Homonegative Microaggressions Scale* »

Wright et Wegner (2012) ont développé ce qui est aujourd'hui la seule échelle de mesure des micro-agressions homonégatives, la *Homonegative Microaggressions Scale*. L'élaboration de cette échelle et sa validation psychométrique ont permis non seulement de cerner les vécus de MAH d'individus LGB, mais aussi de mettre en lien les expériences de MAH avec d'autres mesures psychologiques de bien-être.

Après avoir créé l'échelle, les chercheurs ont établi la validité convergente et discriminante de l'instrument à l'aide de mesures validées d'expériences perçues de préjugés et de discrimination, de situations d'oppression (validité convergente) et de désirabilité sociale (validité discriminante). Les résultats des analyses démontrent que la fréquence courante (derniers six mois) et passée (durant l'enfance) d'expériences de MAH est positivement corrélée avec la discrimination perçue, les préjugés perçus et la fréquence de situations oppressives. De plus, l'impact perçu des expériences de MAH est positivement corrélé avec les perceptions d'effets négatifs des situations d'oppression. Par ailleurs, la mesure de MAH n'était pas significativement liée à la désirabilité sociale, ce qui démontre que l'échelle HMS ne mesure pas des réponses basées sur ce qui est socialement désiré.

Finalement, Wright et Wegner (2012) ont évalué la validité critériée (*criterion-related validity*) de leur échelle avec le *Rosenberg Self-Esteem Scale* (Rosenberg, 1989) (échelle validée d'estime de soi) et le *Lesbian, Gay, and Bisexual Identity Scale* (Mohr et Fassinger, 2000) (échelle validée du développement de l'identité LGB). Les résultats de ces analyses ont des implications particulièrement intéressantes. Tout d'abord, en lien avec l'estime de soi, les résultats de cette validation indiquent qu'une fréquence élevée d'expériences de MAH dans les derniers six mois et durant l'enfance est associée à une plus faible estime de soi chez les participant.e.s. De plus, les participant.e.s qui ont rapporté être plus affectés (c'est-à-dire qui obtiennent un score plus élevé sur l'échelle d'impact perçu du HMS) par les expériences de MAH avaient aussi une estime de soi plus faible. Les résultats de Wright et Wegner (2012) indiquent aussi que les participant.e.s qui ont vécu le plus de MAH dans les derniers six mois et durant l'enfance, et qui rapportent en avoir été plus affectés (impact plus important) que les autres ressentaient plus de sentiments négatifs et une plus grande difficulté par rapport au développement de leur identité LGB.

Toutefois, la variable « impact », considérée isolément, ne prédit pas de difficulté (ou d'absence de difficulté) dans le développement de l'identité LGB. En fait, les auteurs suggèrent que c'est la fréquence des MAH qui serait importante dans la prédiction du développement de l'identité LGB. En d'autres mots, il est possible que les individus LGB minimisent l'impact perçu des MAH (en se disant, par exemple, que « cela ne m'affecte pas »), et cela, depuis l'enfance, mais celles-ci entraîneraient tout de même des difficultés au niveau quant au développement de l'identité quand elles deviennent nombreuses. Les auteurs en concluent que grandir dans un contexte de stigmatisation et de marginalisation de l'homosexualité a un effet sur le développement positif de l'identité sexuelle d'une personne de minorité sexuelle, que celle-ci estime, ou non, que ce contexte l'a affecté (Wright et Wegner, 2012).

Par ailleurs, Sarno et Wright (2013) ont utilisé l'échelle *HMS* afin d'explorer l'hypothèse selon laquelle les femmes et les hommes bisexuel.le.s subissent des MAH différentes des femmes lesbiennes et des hommes gais. Les résultats du questionnaire en ligne (n = 120) indiquent que les participant.e.s bisexuel.le.s subissent certains types de MAH avec des fréquences plus importantes que les participant.e.s lesbiennes ou gais, et que certaines MAH pouvaient avoir des impacts plus importants sur leur identité sexuelle.

À notre connaissance, les deux études utilisant l'échelle *HMS* citées ci-dessus sont les seules recherches quantitatives sur les MAH. En fait, la grande majorité des publications sur les MAH sont de nature qualitative. La prochaine section fera état des principaux constats de ces études.



#### 2.1.3.2.2 Les études qualitatives au sujet des micro-agressions homonégatives

Une étude menée par Kevin Nadal et ses collègues (Nadal *et al.*, 2011b; Nadal *et al.*, 2011c) a exploré les expériences de MAH, ainsi que les réactions, les processus cognitifs et les mécanismes d'ajustement en jeux lorsqu'un individu LGB subit des MAH. À l'aide de discussions en groupe menées auprès de 26 personnes LGB, les chercheurs ont documenté les réactions comportementales, cognitives et émotionnelles aux MAH, ainsi que les impacts sur la santé mentale. Les résultats démontrent, entre autres, que les personnes LGB adoptent des stratégies d'ajustement différentes (p. ex. demeurer passif, confronter l'acteur, être autoprotecteur), et que les réactions comportementales et cognitives aux MAH varient en fonction de plusieurs facteurs, tels que l'identité de la personne LGB, le type de personnalité, le contexte de la situation, ainsi que l'historique individuel et les expériences personnelles (Nadal *et al.*, 2011c). Les réactions émotionnelles aux MAH rapportées incluaient l'inconfort, la colère, la tristesse et la honte. Quoique la durée de ces réactions soit vraisemblablement courte, le cumul des MAH pourrait faire en sorte qu'elles engendrent éventuellement des effets néfastes sur la santé mentale (Nadal *et al.*, 2011b). En fait, selon les auteurs, les personnes LGB épuisent leur énergie mentale et émotionnelle lorsqu'elles vivent des MAH, en plus des autres éléments stressants présents dans la vie quotidienne. De plus, les auteurs rapportent que certains participant.e.s réagissaient de manière toujours passive ou tolérante vis-à-vis des MAH. Cette passivité pourrait signifier que ces personnes répriment leurs réactions émotionnelles et qu'elles finissent même par endosser l'hétérosexisme en l'intériorisant : des conséquences qui peuvent ensuite se répercuter sur leur santé mentale. Finalement, plusieurs participant.e.s ont discuté des problèmes de santé psychologique (p. ex. dépression, anxiété, pensées suicidaires, comportements autodestructeurs et désordre de stress post-traumatique) qu'ils et elles vivaient à cause des micro-agressions homonégatives (Nadal *et al.*, 2011c).

Ces résultats concordent avec les données d'autres études qualitatives. Tout d'abord, Platt et Lenzen (2013) ont constaté que les MAH engendrent une détresse importante chez la victime (groupes de discussion, n = 12). De plus, Shelton et Delgado-Romero (2011) (groupes de discussion, n = 16) rapportent que les MAH vécues en psychothérapie engendrent des impacts émotionnels et comportementaux négatifs par rapport à la psychothérapie, ainsi que sur le plan des comportements en matière de recherche d'aide. En fait, la relation de pouvoir entre client et psychothérapeute ferait en sorte que les clients LGBTQ auraient une forte tendance à minimiser et rationaliser les MAH provenant de psychothérapeutes (Shelton et Delgado-Romero, 2011). Finalement, Bostwick and Hequembourg (2014) (groupes de discussion, n = 10) soutiennent que la contestation ou la suspicion chronique quant à la crédibilité de leur identité sexuelle, manifestée envers les femmes bisexuelles à travers les MAH, expliquerait le taux élevé de troubles de santé mentale chez ces femmes. Non seulement les messages véhiculés quant à l'inauthenticité de l'identité bisexuelle causent de la frustration chez les femmes bisexuelles, ils engendrent aussi un travail identitaire supplémentaire chez elles, ce qui est émotionnellement et cognitivement éprouvant, et peut affecter leur santé mentale et psychologique (Bostwick et Hequembourg, 2014). Ceci étant dit, que savons-nous sur les impacts des MAH vécus par les employé.e.s LGBTQ en milieu de travail?

### 2.1.3.3 Les MAH en milieu de travail

À notre connaissance, il n'existe aucune étude empirique ayant exploré les expériences de MAH en contexte de travail. En fait, les études qui explorent ces expériences le font en contexte de psychothérapie ou de counseling (Shelton et Delgado-Romero, 2011), en milieu scolaire (McCabe, Dragowski et Robinson, 2013) ou en général auprès des adolescent.e.s (Nadal *et al.*, 2011a). Comme la pratique courante dans la recherche sur



les MAH est de s'inspirer de ce que nous savons au sujet des micro-agressions envers les minorités ethnoculturelles, nous nous tournons vers l'étude de Root (2003), qui nous fournit des pistes sur les impacts possibles des MAH en milieu de travail. Selon cette étude, chez les minorités des différentes origines ethnoculturelles qui vivent des micro-agressions chroniques en milieu de travail, les séquelles principales sont les suivantes : anxiété, paranoïa, dépression, difficultés de sommeil, manque de confiance, sentiment d'inutilité, pensées intrusives, impuissance et perte de motivation (Root, 2003).

Pour conclure, la discrimination envers les minorités sexuelles en milieu de travail persiste; toutefois, elle prendrait des formes plus subtiles qui ont pourtant des impacts négatifs importants. Nous suivons la recommandation de Sue (2010b), Rivera, Nadal et Fisher (2012) et Nadal (2013) en examinant les vécus de MAH en milieu de travail par des employé.e.s LGBT. À notre connaissance, aucune étude n'a examiné les micro-agressions homonégatives vécues en milieu de travail au Canada. De plus, considérer ces expériences pourrait aussi nous permettre de mieux cerner l'efficacité des IGDS.

## 2.2 La gestion de la diversité sexuelle

Comme nous venons de le voir, la littérature disponible montre que les minorités sexuelles continuent de vivre des expériences négatives en milieu de travail. On relève plusieurs antécédents de la victimisation homophobe en milieu de travail, dont : les législations régionales (Barron et Hebl, 2011; Barron et Hebl, 2013; Martell, 2013), les pratiques organisationnelles (Button, 2001; Griffith et Hebl, 2002; Huffman, Watrous-Rodriguez et King, 2008; Ragins et Cornwall, 2001; Rye et Meaney, 2009; Rynes et Rosen, 1995; Tejeda, 2006; Waldo, 1999), le dévoilement de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre (Bonaventura, 2013; Bowring et Brewis, 2009; Budge, Tebbe et Howard, 2010; Griffith et Hebl, 2002; Huebner et Davis, 2005; Lau et Stotzer, 2011)

et les attitudes et croyances sociales (Beatty et Kirby, 2006; Borrillo, 2001; Busby et Middlemiss, 2001; Harding et Peel, 2007). Ce mémoire va se pencher sur les pratiques organisationnelles de gestion de la diversité sexuelle.

La gestion de la diversité apparaît dans les années 1980 avec la mondialisation et les changements sociaux, démographiques et économiques en Occident (Barth et Falcoz, 2007; Hays-Thomas, 2004; Kumra et Manfredi, 2012a). Elle apparaît comme une solution alternative à la discrimination positive, laquelle est vivement critiquée comme incapable de mener à une réelle inclusion des minorités en milieu de travail (Bénder, 2007; Canas et Sondakk, 2008). Aujourd'hui, les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité sexuelle sont les initiatives de gestion de la diversité sexuelle les plus répandues visant à répondre au problème de l'homophobie et de la discrimination en milieu de travail (Brief, 2008; Kumra et Manfredi, 2012c). Dans les prochaines sections, nous exposons d'abord les données disponibles sur l'adoption des IGDS par les employeurs, puis les raisons de cette adoption par les employeurs. Nous terminons avec la littérature disponible sur l'efficacité des IGDS à réduire la victimisation des employé.e.s LGB.

### 2.2.1 Enquêtes et données sur l'adoption d'IGDS par les employeurs

Il existe de plus en plus d'information sur l'adoption d'IGDS par les employeurs dans plusieurs pays. Mentionnons notamment le rapport *Stonewall* au Royaume-Uni (Stonewall, 2015), le rapport du *Human Rights Campaign* aux États-Unis (Fidas et Cooper, 2014), le rapport de *Pride in Diversity* en Australie (Pride in Diversity, 2015), et le tout nouveau rapport de *Community Business* en Chine (Community Business, 2014), ainsi que les informations recueillies par les organismes l'Autre Cercle en France (Autre Cercle, 2015) et Fierté au Travail au Canada (Fierté au travail Canada,

2015). Nous nous concentrerons toutefois sur les informations disponibles aux États-Unis et au Canada.

Tout d'abord, le *Corporate Equality Index* (CEI) est un rapport annuel, produit par l'organisme américain de défense des droits des minorités sexuelles *Human Rights Campaign* (HRC), qui fait la recension des IGDS dans les très grandes entreprises américaines. Selon le *CEI*, en 2014, 91 % des compagnies incluses dans la liste *Fortune 500*<sup>9</sup> incluent l'orientation sexuelle dans leurs politiques antidiscriminatoires et 44 % ont adopté des pratiques de « compétence organisationnelle » (*cultural competency*), un terme qui désigne, selon le *HRC*, une combinaison de formations à la diversité sexuelle et de groupes de ressources d'employé.e.s LGBT (Fidas et Cooper, 2014). Ainsi, de 2002 à 2014, il y a eu une augmentation de 30 % du nombre de grandes entreprises américaines qui ont adopté des politiques antidiscriminatoires interdisant la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle et de 58 % pour ce qui est de l'identité de genre. Il y a aussi une augmentation constante du nombre d'entreprises qui obtiennent un score parfait<sup>10</sup> sur le *CEI*, indiquant une application « exceptionnelle » d'initiatives de gestion de la diversité sexuelle (Fidas et Cooper, 2014) (voir figure 2.1). Le *CEI* ne nous informe toutefois pas sur l'efficacité réelle ou perçue des IGDS pour réduire les expériences de discrimination des employé.e.s LGB et améliorer le climat de travail pour cette population, ni sur les raisons qui poussent les entreprises à adopter des IGDS.

---

<sup>9</sup> *Fortune 500* est le classement des 500 premières entreprises américaines, publié par le magazine *Fortune* annuellement. Les entreprises sont classées selon l'importance de leur chiffre d'affaires. <http://fortune.com/fortune500/>

<sup>10</sup> Le *HRC* attribue un score de 0 à 100 à chaque entreprise, selon le nombre et la variété des initiatives « *LGBT-friendly* » offertes.

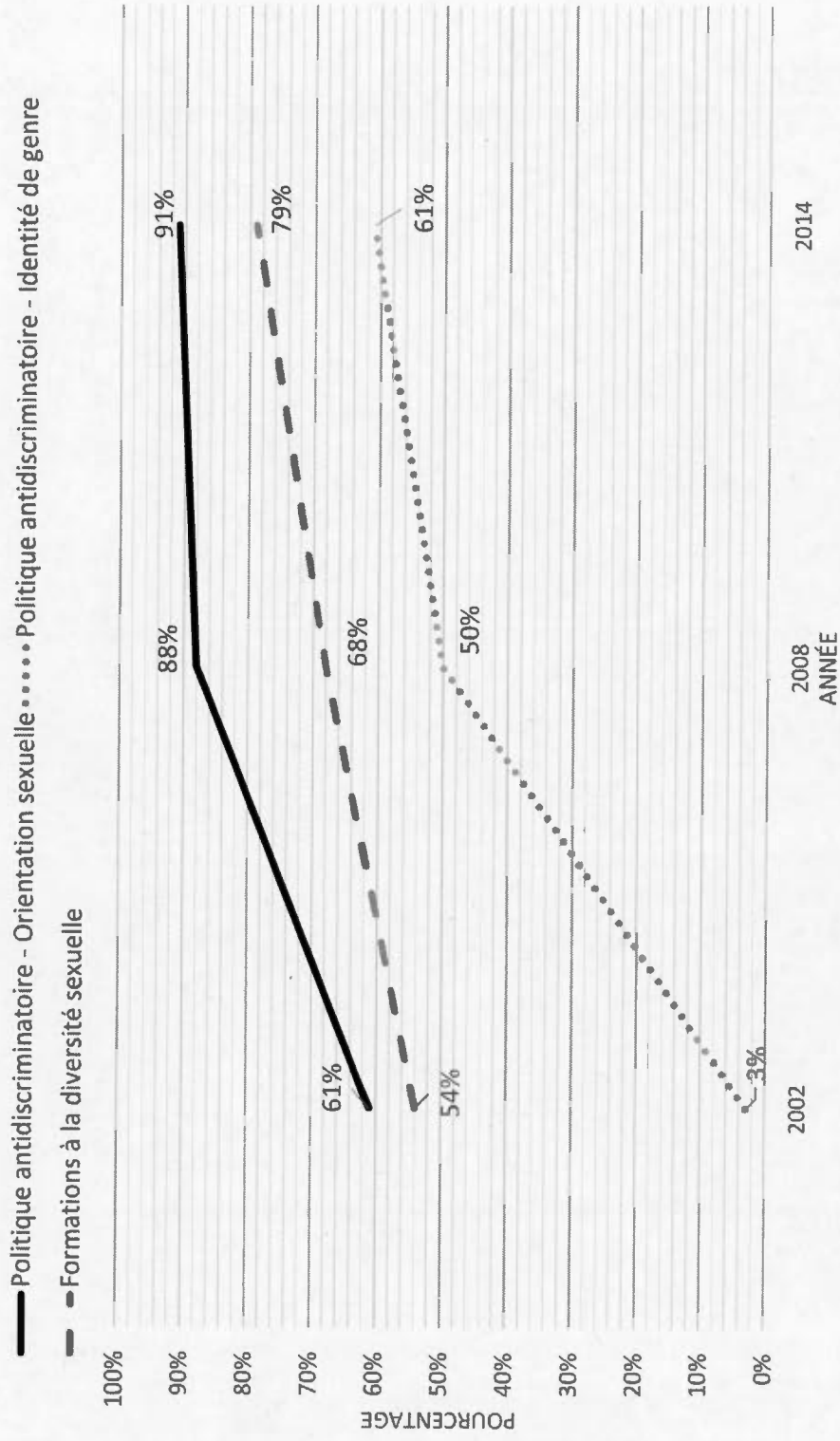


Figure 2.1 : Évolution du pourcentage de firmes du *Fortune 500* ayant adopté des IGDS



Au Canada, il n'existe aucune donnée sur les politiques antidiscriminatoires ni sur les formations à la diversité sexuelle. En fait, jusqu'à tout récemment, il n'existait aucune donnée sur les IGDS tout court. Toutefois, une récente étude menée par Sasso et Ellard-Gray (2015) constate que 53 % des répondant.e.s (incluant les répondant.e.s hétérosexuel.le.s et cisgenres) travaillaient dans une organisation canadienne qui avait un groupe de ressources dédié aux individus de minorités sexuelles et à leurs allié.e.s (*employee resource group* ou *ERG*). Cependant, 56 % des répondant.e.s de minorités sexuelles rapportaient ne pas être au courant de l'existence d'un groupe de ressource LGBT dans leur organisation.

Par ailleurs, 19 % des répondant.e.s de minorités sexuelles rapportaient que leur organisation offrait une opportunité formelle de divulguer cette facette de leur identité, tandis que 66 % rapportaient que cela ne leur n'était pas offert et 15% ne le savaient pas (Sasso et Ellard-Gray, 2015). Cette opportunité prenait souvent la forme de collecte de données sociodémographiques par l'employeur. Cette étude, la seule canadienne à explorer les IGDS, nous informe toutefois très peu sur les autres formes que prennent les IGDS et, tout comme le *CEI*, elle ne nous informe pas sur les raisons pour lesquelles les employeurs adoptent ces initiatives ni sur leur efficacité réelle ou perçue. L'organisme Fierté au Travail ne fournit pas non plus d'information sur les IGDS adoptées par leurs membres ni sur leur efficacité. La prochaine section se penche sur la littérature concernant les motivations des employeurs à adopter de telles initiatives

### 2.2.2 Raisons des employeurs pour adopter des IGDS

Plusieurs facteurs qui inciteraient les employeurs à adopter des IGDS ont été étudiés. Premièrement, les mouvements sociaux ont joué un grand rôle dans l'adoption d'IGDS dans les débuts de cette pratique, soit durant les années 1990 (Raeburn, 2004; Wald et Button, 1996). De plus, l'adoption serait influencée par des facteurs externes (p. ex. les

lois) et internes (p. ex. des pratiques socioprofessionnelles) propres à l'entreprise et son contexte (Barron et Hebl, 2013; Chuang, Church et Ophir, 2011; Everly et Schwarz, 2014) et serait aussi le résultat d'une conscience des enjeux économiques (le *business case*) (voir p.ex. Hays-Thomas, 2004; Kumra et Manfredi, 2012a; Mor Barak, 2005b). Les facteurs externes à l'adoption des IGDS par les employeurs seront examinés brièvement dans cette section.

#### 2.2.2.1 Facteurs externes

L'adoption des IGDS a été étudiée à la lumière de différentes théories qui suggèrent que des facteurs externes influencent de tels changements institutionnels, notamment l'isomorphisme institutionnel (Dimaggio et Powell, 1983) et l'effet symbolique des lois.

Tout d'abord, l'isomorphisme institutionnel<sup>11</sup> fait référence à l'influence des autres organisations dans le même secteur. Les mécanismes d'isomorphisme institutionnel, soit l'isomorphisme coercitif, mimétique et normatif, font en sorte que les organisations dans un même secteur finissent par devenir homogènes sur plusieurs aspects, dont la gestion de la diversité. Le paragraphe qui suit explique brièvement ces mécanismes.

Premièrement, l'isomorphisme coercitif réfère aux pressions formelles et informelles auxquelles sont soumises les organisations par des acteurs externes et par les attentes sociétales générales. En d'autres mots, en adoptant des IGDS, les organisations se soumettent aux pressions provenant du contexte législatif, des groupes et même de l'opinion publique; elles essaient donc de gagner de la légitimité aux yeux des autres

---

<sup>11</sup> Concept expliquant l'homogénéisation des organisations d'un même secteur dans le temps, engendré par la quête de gagner en légitimité (Everly et Schwartz, 2014).

ou simplement de se soumettre aux lois en vigueur (Everly et Schwarz, 2014). Ensuite, l'isomorphisme mimétique fait référence aux décisions organisationnelles prises en fonction de ce que les autres organisations du même secteur ont déjà fait. Ainsi, certaines organisations pourraient tenter de répliquer les initiatives des autres organisations du même secteur d'industrie, en particulier de celles perçues comme étant progressistes (vs conservatrices), et ce, afin de demeurer compétitives (Everly et Schwarz, 2014). Finalement, l'isomorphisme normatif fait référence aux attentes socioculturelles qui introduisent des pressions évaluatives. On fait ici référence entre autres à la couverture de presse, à l'éducation des superviseurs, aux pratiques professionnelles standardisées.

D'autres études ont constaté que les lois sont un élément qui prédit l'adoption d'IGDS, sans toutefois se référer à la théorie de l'isomorphisme institutionnel. Barron et Hebl (2013) proposent deux explications selon lesquelles les lois d'un État qui protège les minorités sexuelles auraient une influence positive sur l'adoption d'IGDS par les entreprises de cet État. Tout d'abord, les auteures citent la théorie de dissuasion de Becker (1968) et expliquent que, dans les états qui prohibent la discrimination en emploi des employé.e.s LGB, les entreprises adoptent leurs propres initiatives pour diminuer les chances qu'elles se retrouvent dans des situations où elles seraient poursuivies en justice par un.e employé.e pour un cas de discrimination. En plus de cet effet instrumental, les lois de l'état auraient, selon ces auteures, un effet symbolique sur la population en général en véhiculant le message que la discrimination envers les personnes de minorités sexuelles n'est pas acceptable et ne devrait pas être tolérée. Cet effet symbolique modifie donc les perceptions des individus dans la société et éventuellement, des individus occupant des positions de pouvoir dans les grandes entreprises. Ces derniers, ayant intériorisé ce message, mettraient alors des IGDS en place pour protéger les employé.e.s LGB. Au travers trois études, publiées en 2013, les auteures démontrent que l'effet instrumental des lois joue un rôle important, mais que



leur effet symbolique serait encore plus important, car il crée des normes sociales d'acceptation de la diversité sexuelle (Barron et Hebl, 2013).

Ces considérations expliquent bien comment l'adoption d'IGDS se produit en fonction de facteurs externes, mais ne nous informent pas sur l'efficacité de ces initiatives. La prochaine section fera état des connaissances au sujet de l'efficacité des IGDS mises en place par des employeurs.

### 2.2.3 L'efficacité des IGDS : une question d'approches diversifiées

La littérature sur l'efficacité des IGDS permet d'identifier leurs forces et leurs limites en fonction de leur nature. En fait, les études qui se sont penchées sur l'efficacité des politiques antidiscriminatoires et des formations à la diversité constatent que certains facteurs doivent être présents pour assurer leur efficacité, et elles en ont identifié plusieurs limites. Dans les sections suivantes, nous examinons d'abord les données provenant des études relatives aux facteurs associés à l'efficacité de ces IGDS, puis nous nous penchons sur l'efficacité des IGDS pour diminuer les formes de discrimination plus subtiles, auxquelles nous nous intéressons dans ce mémoire.

#### 2.2.3.1 Les facteurs associés à l'efficacité des IGDS

Premièrement, il existe des facteurs cruciaux pour favoriser le bon fonctionnement et l'efficacité des IGDS, tels que le soutien des cadres supérieurs et des collègues, la visibilité des IGDS et la sorte d'initiative. Tout d'abord, des études américaines suggèrent que le soutien et l'implication des gérants et cadres supérieurs seraient essentiels au succès des IGDS des entreprises, puisque ces personnes se retrouvent au

cœur de l'environnement de travail (Madera, King et Hebl, 2013; Rynes et Rosen, 1995). Par exemple, les initiatives et les attitudes favorables des cadres supérieurs envers les employés LGB encourageraient des attitudes positives similaires de la part de leurs subordonnés (Madera, King et Hebl, 2013). Paludi (2012) suggère aussi que les cadres supérieurs devraient être présents pour introduire les formations offertes au personnel afin d'assurer leur efficacité.

Par ailleurs, Huffman, Watrous-Rodriguez et King (2008) ont démontré que l'appui aux employé.e.s LGB de la part des superviseurs devait être combiné à celui des collègues et à celui manifesté au niveau de l'organisation afin d'offrir un soutien « multidimensionnel » et efficace pour les employés LGB. Dans leur étude, les auteurs ont examiné, à l'aide d'un questionnaire (n = 99), trois différents types de soutien (des superviseurs, des collègues et de l'organisation) reçus par des employé.e.s LGB, ainsi des mesures de leur niveau de satisfaction de la vie, de satisfaction au travail et de divulgation de l'orientation sexuelle en milieu de travail. En fait, ces auteurs suggèrent que leurs résultats démontrent que chaque type de soutien – le soutien des superviseurs, des collègues, ainsi que celui des pratiques organisationnelles – aurait des effets spécifiques et significatifs quant aux conséquences organisationnelles et personnelles pour les employé.e.s LGB (satisfaction de vie, satisfaction au travail et divulgation de l'orientation sexuelle en milieu de travail).

Tout d'abord, selon les auteurs, le soutien des superviseurs, qui représente un soutien organisationnel informel, est plus important pour la satisfaction au travail que le soutien des collègues. Le soutien des collègues, bien qu'important, représente plutôt un soutien plus personnel qui aurait un impact sur le plan de la satisfaction de vie en général. Quant au soutien organisationnel formel, décrit par les auteurs comme des formes de soutien psychosociales et instrumentales (p. ex. des politiques antidiscriminatoires, des formations à la diversité et des activités/groupes LGB), il favoriserait la divulgation de l'orientation sexuelle en milieu de travail. Au total, le soutien des superviseurs, des

collègues et de l'organisation expliqueraient 26 % de la variabilité dans la satisfaction au travail, 15 % de la satisfaction de vie et 38 % de la divulgation de l'orientation sexuelle au travail des employé.e.s LGB (Huffman, Watrous-Rodriguez et King, 2008). Il demeure ainsi qu'une grande partie de la variabilité n'est pas expliquée par ces facteurs.

Similairement, Manuel Tejeda (2006) démontre que l'environnement dans les entreprises ayant adopté des politiques interdisant la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle est perçu comme étant plus accueillant (*gay-friendly*) par les employés gais participant à son étude (n = 65 hommes gais travaillant dans de petites, moyennes et grandes entreprises aux États-Unis). Les participants qui travaillaient dans de telles organisations rapportaient plus de comportements de citoyenneté organisationnelle (par exemple, activités sociales et activités qui dépassent les exigences et attentes), plus de satisfaction au travail et une meilleure relation avec leur superviseur que les participants travaillant dans des entreprises n'ayant pas adopté de telles politiques. Par contre, la présence de politiques antidiscriminatoires ne suffisait pas pour réduire l'intention de quitter l'emploi ou le roulement des employés. Elle n'avait pas non plus d'effet sur leur satisfaction globale quant aux relations avec leurs superviseurs ni sur leur perception des possibilités d'avancement.

En fait, les IGDS ne sont pas toujours suffisantes pour produire les effets souhaités, surtout lorsque les employé.e.s ne sont pas conscient.e.s de la présence de ce soutien de la part de l'organisation. Laura Barron (2010) démontre que les politiques antidiscriminatoires seraient efficaces pour faire diminuer les comportements discriminatoires envers les employés LGB, mais seulement lorsque les employé.e.s sont mis au courant de l'existence de ces politiques – ce qui n'est pas toujours le cas (Barron et Hebl, 2013). Dans sa thèse doctorale, Barron (2010; 2013) a triangulé les données de trois études dans lesquelles l'existence des lois interdisant la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle, ainsi que la connaissance par les participant.e.s de

l'existence de ces lois, varient ou sont contrôlées par la chercheuse. Elle a constaté que la discrimination des personnes LGB variait selon les conditions, c'est-à-dire selon l'existence et la connaissance des lois antidiscriminatoires.

Finalement, une étude de Harding et Peel (2007) menée au Royaume-Uni et combinant les données d'une analyse des politiques publiques, d'une analyse des cas de discrimination présentés devant les tribunaux, et les données de groupes de discussion avec des gens ayant suivi des formations à la diversité sexuelle, a mis en lumière les limites de la gestion de la diversité sexuelle. Selon les auteures, les politiques antidiscriminatoires seraient utiles pour décourager l'homophobie dans ses manifestations les plus évidentes ou flagrantes, mais la majorité des cas présentés devant les tribunaux impliquaient du harcèlement et l'utilisation d'un langage offensant, homophobe ou hétérosexiste en milieu de travail<sup>12</sup>. Selon les auteures, ces causes auraient peu de chances d'être remportées par les victimes puisqu'elles sont difficilement démontrables (tandis que la discrimination flagrante est plus facile à démontrer). Ces auteures insistent donc sur l'importance des formations, car les formations à la diversité sexuelle sont essentielles pour changer le langage stéréotypé des employés à l'égard des minorités sexuelles et diminuer l'utilisation de termes offensants en milieu de travail. Toutefois, elles rapportent que les formations offrent moins de motivation aux employé.e.s pour les inciter à changer leurs attitudes et comportements. Les auteures concluent que la combinaison des deux types d'initiatives (formations et politiques antidiscriminatoires) serait souhaitable pour réduire l'hétérosexisme au travail, mais qu'il reste beaucoup de travail à faire dans ce domaine.

---

<sup>12</sup> Il est à noter qu'au Royaume-Uni comme au Canada, la discrimination dans l'emploi sur la base de l'orientation sexuelle est prohibée par l'État.

En fait, au sujet de l'efficacité des IGDS, les auteur.e.s tendent à conclure que c'est la combinaison de plusieurs initiatives qui semble être la combinaison gagnante (Harding et Peel, 2007; Kulik et Roberson, 2008). Les efforts aux niveaux législatif (lois contre la discrimination, accès au mariage, etc.) et entrepreneurial (politiques antidiscriminatoires, etc.) ne suffisent pas par eux-mêmes pour transformer les attitudes et valeurs sociétales (Beatty et Kirby, 2006; Harding et Peel, 2007); l'éducation et la démystification demeurent donc essentielles même en présence de législations favorables (Chamberland, 2007). Le tableau 2.2 offre un portrait rapide de l'efficacité des politiques antidiscriminatoires et des formations à la diversité selon diverses études. Pour conclure, selon Kulik et Roberson (2008), des sommes importantes ont été investies par les organisations dans des efforts de gestion de la diversité. Malheureusement, ces organisations reçoivent peu d'indications ou de conseils pratiques sur la conception d'initiatives de diversité et peu de recherches scientifiques en ont évalué l'efficacité ou les résultats. Selon ces auteures, il en résulte que les organisations ont de très grandes attentes envers leurs initiatives, mais en réalité, celles-ci peuvent entraîner de nouveaux défis pour les organisations. La prochaine section explore l'efficacité des IGDS pour diminuer les MAH.

#### 2.2.3.2 Efficacité des IGDS pour diminuer les MAH

En ce qui a trait aux micro-agressions, les seules informations sur l'efficacité des initiatives de gestion de la diversité portent spécifiquement sur les politiques antidiscriminatoires. En fait, les informations vont dans la même direction, à savoir qu'elles soulignent les limites de telles politiques. À ce sujet, King *et al.* (2011) soutiennent que des plaintes portées pour des micro-insultes, des micro-invalidations et des microviolences sur la base du genre ou de la race sont nombreuses, mais que les chances de gagner une cause devant le tribunal seraient bonnes seulement dans les cas

où les agressions étaient intentionnelles et flagrantes. Leur revue de littérature n'a toutefois pas exploré les micro-agressions sur la base de l'orientation sexuelle. Plus d'études sont donc nécessaires afin de mesurer les micro-agressions vécues au travail et de voir si la gestion de la diversité sexuelle peut diminuer ce phénomène.

Pour conclure ce chapitre, l'état des connaissances a permis d'illustrer que la discrimination en milieu de travail est toujours un enjeu pour les employé.e.s LGB au Canada et quoique les études commencent à s'intéresser aux pratiques des employeurs canadiens, nous en savons encore très peu sur les IGDS, leur présence en entreprise ainsi que les facteurs liés à leur adoption et à leur efficacité. De plus, la littérature s'étant penchée sur ce sujet provient surtout des États-Unis. Plus important encore, la littérature ne nous informe pas sur l'efficacité des IGDS pour diminuer les MAH, ces formes subtiles et cachées de discrimination homophobe dont l'étude devient de plus en plus pertinente dans le contexte québécois actuel.



**Tableau 2.2 : Forces et limites des politiques antidiscriminatoires et des formations à la diversité sexuelle**

|   | <b>Forces</b>   | <b>Limites</b>   |
|---|---|--|
| <b>Politiques antidiscriminatoires</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seraient efficaces pour faire diminuer les comportements discriminatoires envers les employé.e.s LGB (Barron, 2010).</li> <li>• Seraient liées à moins de discrimination perçue en milieu de travail (Ragins et Cornwall, 2001).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne seraient pas toujours mises en application (Hyman <i>et al.</i>, 2012).</li> <li>• Ne changeraient pas les attitudes des individus (Waldo, 1999).</li> <li>• Ne prendraient pas en considération les situations différentielles dans lesquelles se trouvent les minorités sexuelles à cause de l'inégalité structurelle (Harding et Peel, 2007)</li> <li>• Une poursuite nécessite que l'employé.e dévoile son orientation sexuelle et mette en jeu la relation avec l'employeur (Beatty et Kirby, 2006).</li> </ul> |
| <b>Formations à la diversité sexuelle</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettraient de changer le langage stéréotypé des employé.e.s à l'égard des minorités sexuelles et de diminuer l'utilisation de termes offensants en milieu de travail (Harding et Peel, 2007).</li> <li>• L'éducation et la démystification demeurent essentielles même en présence de législations favorables (Chamberland, 2007) et préalablement à la répression (Borrillo, 2001).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne seraient pas liées à moins de discrimination perçue par les employé.e.s LG (Ragins et Cornwall, 2001).</li> <li>• Ne fournissent pas suffisamment de motivation aux employé.e.s pour qu'elles/ils changent leurs comportements (Harding et Peel, 2007; Kulik et Roberson, 2008).</li> </ul>  |

## CHAPITRE III

### CADRE CONCEPTUEL

Ce chapitre définit les principaux termes utilisés dans notre étude. Il débute par des définitions des notions de gestion de la diversité et d'initiatives de gestion de la diversité sexuelle. Notre recherche va explorer plus particulièrement deux formes d'initiatives entrepreneuriales, soit les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité – l'une qui interdit la discrimination et l'autre qui promeut l'inclusion (Mor Barak, 2005a). Ces deux IGDS sont donc définies en profondeur. Pour nous aider à scruter l'efficacité des IGDS, nous explorons les concepts employés pour analyser cette efficacité, notamment ceux de l'effet symbolique des lois et des cultures de diversité. La deuxième partie du chapitre discute des différents concepts mis de l'avant pour rendre compte de la victimisation des minorités sexuelles, c'est-à-dire l'homophobie, l'hétérosexisme et les MAH. Puisque nous nous intéressons particulièrement aux MAH, les théories sur les mécanismes psychologiques impliqués dans les MAH sont aussi brièvement décrites.

#### 3.1 Gestion de la diversité

La gestion de la diversité est une approche en administration qui propose une collection d'idées et de mesures (plutôt qu'une mesure unique ou une voie uniforme) visant la gérance efficace de la diversité au sein des organisations (Kumra et Manfredi, 2012b). Elle est appliquée du sommet vers la base (« top-down ») afin d'augmenter la productivité et l'efficacité d'une organisation faisant appel à une main d'œuvre diversifiée. Dans cette perspective, le talent d'un employé est reconnu et mis en valeur

par l'employeur sans égard pour les différences sociales, celles-ci étant plutôt perçues comme contribuant à l'innovation et au renouvellement de l'organisation. Les initiatives de gestion de la diversité sexuelle sont des mesures et stratégies mises en place par les employeurs en vue d'atteindre un climat de diversité sexuelle et l'inclusion des minorités sexuelles. Elles incluent principalement les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité sexuelle.

### 3.1.1 Les politiques antidiscriminatoires

Les politiques antidiscriminatoires contiennent de l'information et définissent des lignes directrices quant au comportement approprié au sein de l'entreprise. Elles ont un caractère symbolique lié à l'autorité de l'employeur : les politiques adoptées par les entreprises figurent donc comme un symbole d'autorité qui décrit les règlements moraux de conduite (Barron et Hebl, 2013). Au-delà des règles énoncées, elles constituent un moyen efficace pour les entreprises de se déclarer favorables à l'intégration des minorités sexuelles dans leur équipe (Winfeld, 2005). Ces politiques antidiscriminatoires sont fortement critiquées, car elles ne seraient pas toujours appliquées ou renforcées et parce que leur capacité de promouvoir l'égalité et l'inclusion est limitée (ex: Barron, 2010; Beatty et Kirby, 2006; Falcoz, 2007; Harding et Peel, 2007; voir Chapitre II). Ces politiques d'entreprise ne doivent pas être confondues avec les lois antidiscriminatoires, qui sont un ensemble de prescriptions mises en place et appliquées par l'autorité de l'État, et qui interdisent la discrimination sur la base de différents motifs.

La discrimination dans l'emploi se produit lorsque : (a) des individus, des institutions ou des gouvernements traitent les gens différemment en raison/sur la base des caractéristiques personnelles qui leur sont attribuées, comme l'origine ethnoculturelle, le genre ou l'orientation sexuelle, et que (b) ces actions ont un impact négatif sur l'accès

aux emplois, aux promotions ou aux compensations (Mor Barak, 2005a). Les politiques antidiscriminatoires sont *négatives*, dans le sens qu'elles interdisent la discrimination (Mor Barak, 2005a).

### 3.1.2 Les formations à la diversité sexuelle

Les formations sur la diversité sexuelle offertes par les employeurs à leurs employé.e.s prennent plusieurs formes. Elles peuvent offrir des éléments de conscientisation, d'éducation et de discussion sur les lois et les politiques, sur la peur de la différence, etc. (Ocon, 2006). Les formations ne font pas que réitérer les droits, car elles traitent souvent aussi des idées fausses ou des mythes et préjugés en lien avec l'orientation sexuelle (Paludi, 2012). En général, les formations à la diversité sont qualifiées de *positives*, puisqu'elles ne visent pas à interdire un comportement, mais plutôt à avoir un impact, au niveau individuel, sur les perceptions, les attitudes, la sensibilisation et les comportements des employé.e.s afin de favoriser des comportements et des attitudes d'inclusion (Agars et Kottke, 2004; Mor Barak, 2005a). Comme mentionné dans l'état des connaissances, les études au sujet de l'efficacité des politiques antidiscriminatoires et des formations la diversité sexuelle révèlent que toutes deux comportaient des limites et que les mesures formatrices et les mesures prescriptives (politiques et lois) doivent se compléter. La prochaine section explore certaines explications de l'efficacité des IGDS.

### 3.1.3 Efficacité des IGDS

Les différences entre les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité sexuelle que nous venons d'exposer font en sorte qu'elles façonneraient les comportements et attitudes des gens en milieu de travail de manière distincte. Tout

d'abord, les politiques antidiscriminatoires, lorsqu'elles incluent l'orientation sexuelle (ce qui n'est pas toujours le cas), réussiraient à diminuer la discrimination des personnes LGB en milieu de travail en conséquence de leur effet symbolique (Barron, 2009, 2010; Barron et Hebl, 2011, 2012; Barron et Hebl, 2013). Barron et Hebl (2013) expliquent que l'effet symbolique provient du fait que les lois ont la capacité de créer une norme sociale, et les politiques, celle de créer une norme organisationnelle, car elles décrivent quels comportements et attitudes sont acceptables socialement ou non dans l'organisation. Les individus modifieraient donc leurs comportements et leurs attitudes pour les faire correspondre aux comportements et aux attitudes attendus selon les normes sociales en vigueur dans leur communauté d'appartenance ou dans la culture organisationnelle (Barron et Hebl, 2013). Plus concrètement, en ce sens, les politiques antidiscriminatoires sont une action symbolique de l'entreprise qui envoie un message selon lequel l'entreprise inclut dans ses valeurs le principe que la discrimination n'est pas acceptable socialement en milieu de travail. Les employé.e.s modifient donc leurs comportements et leurs attitudes pour être en ligne avec cette norme organisationnelle. En d'autres mots, les politiques antidiscriminatoires adoptées par les employeurs auraient donc un pouvoir symbolique qui agit sur les attitudes quant à l'immoralité de la discrimination des employé.e.s LGB et, par conséquent, sur les comportements des employé.e.s. De plus, selon cette explication, les politiques antidiscriminatoires n'auraient pas besoin d'être renforcées par une punition ou par un processus légal, car elles fonctionnent grâce à leur effet symbolique, et non au moyen d'une répression concrète. Finalement, cet effet symbolique contribuerait du même coup à réduire les attitudes et comportements discriminatoires plus subtils et non directement punissables selon l'énoncé formel de la loi ou de la politique. Selon les auteures, elles réduiraient donc, par cet effet symbolique, indirectement les attitudes et comportements discriminatoires qui sont plus subtils et donc qui ne sont pas directement punissables par la loi.



Par ailleurs, l'éducation serait une autre manière d'entraîner des changements chez les individus. Selon Beatty et Kirby (2006), les lois ne peuvent pas effacer la discrimination et la stigmatisation : « ... discrimination and stigma are sociological processes that cannot be legislated away. Underlying cultural attitudes which are at the root of prejudice must shift as well. » (p. 41) »

En d'autres mots, selon ces auteures, afin de diminuer la stigmatisation et la discrimination envers un groupe particulier, il faut changer les attitudes culturelles des gens, qui sont à la racine des préjugés. En fait, la pédagogie est souvent perçue comme la première étape de la lutte contre l'homophobie et l'hétérosexisme :

Préalablement à la répression, la lutte contre l'homophobie nécessite donc une action pédagogique destinée à modifier cette double image ancestrale d'une hétérosexualité vécue comme naturelle et d'une homosexualité présentée comme un dysfonctionnement affectif et moral (Borrillo, 2001, p.106).

En ce sens, il y aurait trois approches dans l'éducation à la diversité sexuelle : 1) apprendre les faits pour déconstruire les stéréotypes; 2) apprendre à connaître les expériences des personnes LGBTQ pour se défaire de ses perceptions erronées; et 3) effectuer des parallèles entre les personnes LGBTQ et les personnes appartenant à un autre groupe minoritaire afin que leurs enjeux soient pris en considération plus sérieusement (Harding et Peel, 2007). Les buts principaux des formations à la diversité sont de souligner l'importance de la diversité et d'amener les employé.e.s à modifier leurs comportements (Kulik et Roberson, 2008). Plus particulièrement, l'éducation permet de rehausser la prise de conscience chez les employés quant aux processus cognitifs et perceptifs (p. ex. les préjugés) qui mènent à des attitudes et à des comportements discriminatoires (Paludi, 2011).

Toujours en lien avec l'efficacité des IGDS, nous croyons que la culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle pourrait être un autre facteur important qui entre en



jeu dans la compréhension de l'efficacité perçue des IGDS. Le climat de diversité est défini comme l'ensemble des perceptions des membres au sujet des caractéristiques structurelles formelles de l'organisation et de ses valeurs informelles en lien avec la diversité<sup>13</sup> (Gonzalez et DeNisi, 2009). Il peut s'agir de diversité sexuelle, ethnoculturelle ou autre. Selon Cox (1994), la perception des employé.e.s est essentielle dans la définition d'une culture d'ouverture et d'inclusion et de diversité : une telle culture se forme à partir d'une composante abstraite, soit la perception générale de l'importance des efforts de l'employeur pour promouvoir la diversité. En d'autres mots, la culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité au niveau organisationnel comprend les perceptions des membres de l'organisation, telles que leurs réactions globales et leurs idées au sujet des efforts de l'organisation pour promouvoir la diversité. Le concept de culture de diversité sexuelle comprend donc une dimension intangible quant à savoir si le soutien de l'organisation envers les employé.e.s LGBT est ressenti au niveau des employé.e.s, ou non (Huffman, Watrous-Rodríguez et King, 2008).

La culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle résulterait de plusieurs composantes. Par exemple, Avery et McKay (2010) suggèrent que la création d'une culture de diversité requiert non seulement des politiques, mais aussi qu'un militantisme visible en faveur de la diversité (contre la discrimination et l'intolérance) est indispensable. Ce type d'action démontrerait la volonté de l'organisation de passer d'un état passif (p. ex. nous sommes contre les stéréotypes) à un état actif (nous cherchons activement à les déconstruire); un tel positionnement clair envoie un message très puissant aux employé.e.s et augmente l'efficacité des initiatives de diversité (Avery et Johnson, 2007). De plus, selon Hebl *et al.* (2002) le climat de

---

<sup>13</sup> Les termes de climat organisationnel de diversité, de culture organisationnelle de diversité, et de climat/culture organisationnel d'ouverture et d'inclusion de la diversité se rapportent tous à la définition conceptuelle plus haut. Quoiqu'il existe des nuances entre ces termes selon les définitions de différents auteur.e.s, nous utilisons le terme culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle dans ce mémoire afin d'uniformiser la terminologie se rapportant à ce concept.

diversité sexuelle qui soutient vraiment les employé.e.s LGB va au-delà des politiques antidiscriminatoires, car il dépend aussi du soutien des collègues et du nombre de collègues LGB. Finalement, la culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle est un construit indépendant, quoique relié, aux construits d'expérience de discrimination en milieu de travail et de satisfaction au travail. Ainsi, le concept de culture de diversité sexuelle capte ces aspects, mais englobe aussi plusieurs autres expériences en milieu de travail (voir le questionnaire Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgendered Climat Inventory développé par Liddle *et al.*, 2004). Quoique la culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle soit difficilement mesurable, plusieurs études soulignent qu'elle est de l'ordre macro et qu'elle est indispensable pour alléger le stress minoritaire vécu en milieu de travail (Huffman, Watrous-Rodriguez et King, 2008). La culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle devient donc une mesure du succès d'un ensemble d'initiatives et d'efforts pour rendre le milieu organisationnel ouvert et inclusif de la diversité sexuelle. Ceci étant dit, plutôt qu'utiliser une mesure globale de la culture organisationnelle pour connaître le succès des IGDS, nous explorerons les perceptions des participant.e.s sur le climat et la culture de diversité sexuelle de leur milieu de travail à travers leurs discours sur l'efficacité des IGDS.

Ce mémoire va donc explorer le discours des participant.e.s en lien avec l'efficacité des IGDS en leur demandant directement s'ils/elles perçoivent comme efficaces ou non les politiques antidiscriminatoires, les formations à la diversité, toute autre IGDS mise en place dans leur entreprise, ainsi que la gestion globale de la diversité sexuelle. Il leur sera également demandé ce qui pourrait améliorer l'expérience des employé.e.s. LGB en milieu de travail et ce qu'ils/elles perçoivent comme étant les besoins des employeurs sur ce plan. Nous allons aussi recueillir des informations sur l'efficacité des IGDS à travers le discours des participant.e.s au sujet de la culture et du climat de travail dans leur environnement professionnel, ainsi qu'à partir de leurs vécus de

victimisation en milieu de travail. À ce dernier propos, nous explorerons particulièrement les expériences de victimisation subtiles.

### 3.2 La victimisation des employé.e.s LGB : quel concept retenir?

Il semble important à ce moment-ci de définir les termes d'homophobie et d'hétérosexisme, étant donné que ce sont ces phénomènes et leurs manifestations que les IGDS tentent de réduire. En fait, lorsqu'il est question de victimisation des minorités sexuelles, plusieurs concepts peuvent être utilisés pour décrire les expériences des victimes et les schèmes et représentations des auteur.e.s (Bastien-Charlebois, 2011; Fiske et Lee, 2008; Herek, 2000; Rabelo et Cortina, 2014).

#### 3.2.1 L'homophobie

L'homophobie est définie par l'Association canadienne de Psychiatrie comme « l'aversion, la crainte ou la haine irrationnelle à l'égard des personnes homosexuelles ou du comportement homosexuel, qui motive la discrimination exercée envers ces personnes » (p. 5). Tout comme le mentionnait Herek (2000), le terme homophobie, bien qu'il soit le terme le plus fréquemment utilisé pour parler de la victimisation des personnes homosexuelles, est très fortement critiqué (voir Bastien-Charlebois, 2011 pour une synthèse de ces critiques). La principale raison pour ces critiques est que ce terme réduit, par définition, les attitudes anti-gaies à une peur irrationnelle chez l'individu, ce qui déresponsabilise la personne et occulte les mécanismes culturels du contexte social qui renforcent ces comportements. Aussi, l'action de faire disparaître l'homophobie se concentrerait sur le changement individuel. Enfin, la référence à l'homophobie risque de laisser sous silence les gestes qui paraissent inoffensifs à côté des gestes grossiers qualifiés d'homophobes, des actions relevant de l'aversion et de la haine (Bastien-Charlebois, 2011). Dans le cadre de cette recherche, nous retenons le

terme « hétérosexisme » plutôt qu'« homophobie » étant donné que le premier permet d'envisager l'infériorisation des sexualités non hétérosexuelles sous l'angle d'un environnement social, soit le milieu de travail, plutôt que de la psychologiser.

### 3.2.2 L'hétérosexisme

Nous retenons donc le terme hétérosexisme pour englober les attitudes et croyances qui sous-tendent la marginalisation des individus LGB au travail. Le concept d'hétérosexisme renvoie à la « croyance en la supériorité intrinsèque d'une forme d'amour et ainsi en son droit à dominer » (Lorde, 2003, p. 45, citée dans Bastien-Charlebois, 2011). En fait, l'hétérosexisme fait référence au préjugé selon lequel l'hétérosexualité est la seule orientation sexuelle jugée « normale » et « naturelle », ainsi qu'aux systèmes de pouvoir (législatif, scientifique, juridique) qui maintiennent ce préjugé à l'aide de divers dispositifs (lois condamnant l'homosexualité, production théorique de discours infériorisant, etc.). Cette idéologie selon laquelle l'hétérosexualité est supérieure et naturelle, que Bastien-Charlebois (2011) nomme « hiérarchisation des formes d'amour » (p. 125), se manifeste par exemple par la présomption à l'hétérosexualité, l'injonction au silence et le langage infériorisant, pour ne nommer que quelques gestes. Finalement, Bastien-Charlebois (2011) affirme que :

[...] ce que l'hétérosexisme révèle, c'est que les injustices commises à l'endroit de personnes LGBT ne se résument pas à quelques rares débordements émotifs et gestes d'agression, comme le sous-tend le concept d'homophobie. Elles s'étendent en fait à tous les petits gestes et allusions du quotidien qui dévalorisent leur vie amoureuse et sexuelle (p. 129).

Toutefois, comme souligne Herek (2000), l'hétérosexisme est un concept qui s'applique au niveau macrosocial pour désigner les idéologies culturelles qui sous-tendent les préjugés envers les personnes homosexuelles, plutôt que sur les manifestations des croyances et préjugés hétérosexistes à l'échelle individuelle. Pour



ce dernier niveau, nous privilégions le concept de micro-agressions homonégatives plutôt que celui d'homophobie pour comprendre les manifestations modernes de l'hétérosexisme. En fait, nous croyons raisonnable de supposer que la grande majorité des personnes qui font subir de la victimisation aux personnes homosexuelles n'ont pas une « peur irrationnelle » de ces personnes; mais cela peut être aussi le résultat des pressions sociales hétérosexistes qu'elles subissent. Le concept de MAH permet de rendre compte, dans le contexte québécois actuel, des manifestations subtiles des idéologies culturelles hétérosexistes qui dévalorisent la vie amoureuse et sexuelle des personnes non hétérosexuelles.

### 3.2.3 Le nouveau visage de la discrimination : les micro-agressions homonégatives

Comme nous l'avons vu, le concept de MAH a été introduit pour décrire les formes inavouées ou implicites et indirectes de discrimination envers les minorités sexuelles qui se produisent dans la société contemporaine (Nadal, 2011). La définition de MAH que nous retenons pour ce mémoire est la suivante : les micro-agressions sont des affronts, rebuffades ou insultes verbales, non verbales et environnementales quotidiens – intentionnels ou non intentionnels – qui communiquent des messages hostiles, dérogatoires ou négatifs ciblant des personnes précises, sur la seule base de leur appartenance à un groupe marginalisé (notre traduction et la définition retenue, Sue, 2013). Ces MAH véhiculent des messages implicites qui équivalent à invalider les identités ou les réalités des personnes ciblées, à les rabaisser personnellement ou rabaisser leur groupe identitaire d'appartenance, à leur communiquer qu'ils sont des êtres humains moindres, à leur suggérer qu'ils n'appartiennent pas au groupe majoritaire ou à les reléguer à un statut inférieur. Les minorités sexuelles seraient victimes de micro-agressions homonégatives dans plusieurs de leurs interactions quotidiennes, notamment au travail (Rivera, Nadal et Fisher, 2012).



Les micro-agressions homonégatives reflètent des visions du monde remplies de valeurs, biais, présomptions et stéréotypes hétéronormatifs qui ont été profondément inculqués et qui se reflètent dans les croyances, les attitudes et les comportements (Sue, 2010c). Pour en finir avec les MAH, il faudrait déconstruire les messages derrière celles-ci. Par définition, les initiatives négatives (telles que les lois et les politiques antidiscriminatoires) ne seraient donc pas efficaces pour prévenir ces comportements subtils et souvent inconscients.

Le concept de MAH nous semble donc mieux apparenté à celui d'hétérosexisme que le concept d'homophobie et il risque de mieux refléter ce qui est susceptible de se produire aujourd'hui en milieu de travail québécois, vu le contexte législatif et social, en particulier dans un environnement où il y a présence d'IGDS. Afin de mieux comprendre les micro-agressions, leurs origines et les manières dont elles affectent les individus qui en sont victimes, les prochaines sections présenteront la typologie des MAH de Nadal (2013), ainsi que les quatre dilemmes psychologiques pour les victimes des micro-agressions, élaborés par Sue (2010c), et repris par Rivera, Nadal et Fisher (2012) en lien avec le milieu de travail.

### 3.2.3.1 La typologie des micro-agressions de Nadal (2013)

Comme présentés dans l'état des connaissances, il existe actuellement plusieurs typologies des MAH. Pour ce mémoire, nous avons retenu celle de Nadal (2013). Ce choix s'explique par le fait que la typologie de Nadal est celle que nous croyons la mieux appuyée empiriquement (Nadal *et al.*, 2011b; Nadal *et al.*, 2011a; Nadal *et al.*, 2011c). De plus, nous utilisons l'échelle de Wright et Wegner (2012) pour y puiser des exemples de MAH qui seront discutés lors de nos entrevues. En fait, cette échelle

reprend certaines des catégories présentes dans la typologie de Nadal (2013) (voir tableau 3.1), ses caractéristiques psychométriques ont été validées et elle présente l'avantage d'offrir des exemples concrets de MAH (voir l'Annexe A pour les items du *HMS* et l'Annexe B pour les items utilisés en entrevues de recherche).

Plus précisément, Nadal (2013) a distingué neuf catégories de micro-agressions vécues par les personnes de minorités sexuelles, sur la base de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre. On y retrouve les mêmes micro-agressions pour les personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles et trans, à l'exception d'un type de micro-agression qui serait spécifique aux personnes trans (*Déni de la vie privée corporelle*). Pour les raisons indiquées plus haut, le tableau 3.1 présente seulement les micro-agressions sur la base de l'orientation sexuelle (micro-agressions homonégatives). Mais que se passe-t-il chez un individu victime de MAH, puisqu'elles sont si subtiles ?

### 3.2.3.2 Quatre dilemmes psychologiques en opération lors de micro-agressions

Lorsqu'une personne LGB est confrontée à une MAH, Sue (2010c) explique qu'il se produit chez cette personne quatre dilemmes psychologiques. Selon l'auteur, les effets cognitifs de ces quatre dilemmes sont présents chez toutes les minorités qui vivent des micro-agressions, peu importe le motif de la micro-agression (sexe, orientation sexuelle, origine ethnique, etc.). Bien entendu, les MAH, lorsqu'elles défilent en milieu de travail, créent un environnement hostile et rébarbatif pour les employé.e.s de minorités sexuelles. Ainsi, au lieu de pouvoir se concentrer sur leur travail et leur productivité, les personnes qui en sont la cible doivent composer avec leurs propres sentiments de colère, rage et frustration (Sue, 2010b). Nous éluciderons donc les quatre dilemmes psychologiques, produits chez les victimes de MAH, en lien avec une situation en milieu de travail.

**Tableau 3.1 : Taxonomie des micro-agressions homonégatives de Nadal (2013) : catégories, définitions et exemples liés au milieu de travail**

| Catégorie   | Définition   | Exemples liés au milieu de travail   |
|---|--|--|
| <b>Utilisation d'une terminologie hétérosexiste</b>                   | Utiliser des termes liés à l'identité LGBT qui ont une connotation péjorative  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « C'est gai ça ».</li> <li>• « C'est une chemise de <i>butch</i> ».</li> </ul>  |
| <b>Endossement de la culture et des comportements hétéronormatifs</b> | Des propos qui envoient le message que l'hétérosexualité est normale et que l'homosexualité ou la bisexualité est anormale, mal, pas naturelle. C'est aussi assumer que tout le monde est hétérosexuel.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « C'est une tâche pour un vrai homme ».</li> <li>• Demander à une nouvelle collègue si elle a un conjoint.</li> </ul>   |
| <b>Hypothèse de l'expérience LGBT universelle</b>                     | Assumer que toutes les personnes LGBT sont pareilles et vivent les mêmes expériences de la même manière. Ceci entraîne chez ces personnes le sentiment de devoir être représentant d'un groupe qui est en réalité très large et diversifié.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Ah, cool, j'ai une cousine bisexuelle! »</li> <li>• Demander à un collègue de parler au nom des gais dans une réunion de marketing.</li> </ul>  |
| <b>Renvoyer ou confiner dans l'exotique (« Exoticisation »)</b>       | Voir une personne LGBT comme un objet, ou une forme de divertissement; quelque chose d'exotique.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Veux-tu être mon nouveau meilleur ami gai? ».</li> <li>• Vouloir avoir une aventure sexuelle avec un couple de femmes lesbiennes.</li> </ul>  |
| <b>Inconfort avec ou désapprobation de l'expérience LGBT</b>          | Démontrer un inconfort ou une appréhension envers une personne non hétérosexuelle.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactions de « choc » devant un couple de même sexe qui s'embrasse.</li> <li>• Ne pas féliciter une collègue lesbienne pour son mariage.</li> </ul>   |
| <b>Hypothèse de la pathologie, anomalie ou déviance sexuelle</b>      | La croyance qui associe les personnes LGBT à la promiscuité sexuelle ou à la déviance sexuelle.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Tu dois connaître beaucoup de personnes qui ont le VIH/SIDA ».</li> <li>• Surveiller de près les enseignant.e.s LGBT qui interagissent avec de jeunes enfants.</li> </ul>                               |
| <b>Déni de la réalité de l'hétérosexisme</b>                          | Dénier que l'hétérosexisme existe; nier être soi-même homophobe. Dénier que la discrimination des personnes LGBT existe, ce qui suggère que les perceptions des personnes LGBT ne sont pas fondées, ne sont pas rationnelles ou ne valent pas la peine d'être partagées. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Tout est beau pour vous au Canada, vous pouvez vous marier ».</li> <li>• « Tu ne devrais pas être fâché qu'il ait utilisé le mot gai de manière péjorative, il ne comprend simplement pas ».</li> </ul> |
| <b>Micro-agressions environnementales et systémiques</b>              | Élément dans les systèmes ou les institutions qui envoient des messages dénigrants aux personnes LGBT.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnages LGBT stéréotypés à la télévision.</li> <li>• Le plafond rose.<sup>14</sup></li> </ul>   |

<sup>14</sup> Emprunté du terme « plafond de verre » pour décrire les opportunités limitées des femmes en milieu de travail, l'expression « plafond rose » décrit la présence de barrières empêchant les employé.e.s LGBT d'atteindre les plus hauts niveaux organisationnels (Arwood, 2007)



**1) Choc des réalités :** La réalité sociale d'une personne de minorité sexuelle sera différente de celle d'une personne hétérosexuelle étant donné qu'elles ont été exposées à des expériences sociales différentes. Ceci entraîne des différences dans les visions du monde autour d'eux. Un choc se produit donc lorsque l'auteur.e d'une MAH émet un commentaire ou un geste tout en ignorant ou en rejetant l'idée qu'il s'agisse d'une micro-agression, tandis que la personne cible de cette micro-agression est consciente que quelque chose de néfaste ou nuisible vient de se produire. Se crée alors une dynamique dans laquelle la personne appartenant au groupe dominant, ici hétérosexuel, définit la réalité sociale, au travail par exemple, y compris les normes de comportements acceptables. Il en résulte un débalancement du pouvoir entre hétérosexuels et minorités sexuelles.

**2) L'invisibilité du biais non intentionnel :** À cause du conditionnement social de leurs auteur.e.s, les actes de MAH sont souvent commis à leur insu et ont donc tendance à demeurer invisibles, y compris à leurs propres yeux. Cette proposition prend appui sur la théorie du racisme d'aversion (Dovidio et Gaertner, 2000), qui sous-tend que bien qu'une personne se perçoive comme non biaisée et bien intentionnée, il y a de fortes chances qu'elle adhère tout de même à des idéologies préjudiciables qui orientent son engagement dans des comportements discriminatoires et préjudiciables pour d'autres. De plus, les MAH resteront probablement sans opposition ni questionnement, que ce soit par l'auteur.e ou par la cible, étant donné les standards culturels environnants sur le genre et la sexualité (l'hétérosexisme) qui sont derrière et qui renforcent les MAH.

**3) Perception d'impact nuisible minime :** Les micro-agressions sont souvent perçues comme ayant des impacts nuisibles très minimes, car elles sont vues comme des occurrences singulières. Toutefois, des études suggèrent que l'accumulation de micro-agressions ou l'exposition chronique à de tels gestes mène à des conséquences négatives (voir Rivera, Nadal et Fisher, 2012, pour un résumé de ces études). L'exposition à de telles formes de discrimination, répétitives et subtiles, nuirait donc

davantage au fonctionnement cognitif et psychique que l'exposition à des formes ostentatoires de discrimination.

**4) La situation sans issue (*catch-22*) :** Répondre aux micro-agressions est une situation sans issue pour les victimes des MAH. Tout d'abord, les micro-agressions peuvent être difficiles à détecter puisqu'elles sont souvent ambiguës, subtiles et dissimulées dans les interactions interindividuelles. La personne-cible pourrait se sentir comme si quelque chose n'allait pas (p. ex. se dire « il y a quelque chose qui cloche »). Suite à une micro-agression, la personne-cible doit tout d'abord déterminer si une micro-agression ou une situation offensante s'est vraiment produite. Ensuite, elle doit décider si elle réagit ou non face à l'auteur.e. Ceci peut être une source majeure de conflit interne pour la personne-cible, surtout en milieu de travail si l'auteur.e est un.e supérieur.e. Peu importe la situation, répondre à une micro-agression peut engendrer des conséquences défavorables. La personne-cible peut se faire dire qu'elle réagit de manière excessive ou qu'une micro-agression ne s'est pas produite, ce qui équivaut à nier son expérience. En milieu de travail, afin de décider si elle réagit ou non, la personne-cible va tenir compte des conséquences potentielles en fonction de sa position dans l'entreprise. Par exemple, est-ce que l'entreprise offre des protections aux minorités sexuelles? Serais-je perçu comme un fauteur de trouble, ou comme un mauvais joueur d'équipe? La personne-cible va souvent décider de ne pas répondre afin de protéger son emploi et son statut dans l'organisation.

Tout en tenant compte du contexte social et législatif actuel qui tolère mal les attitudes et les comportements ouvertement discriminatoires, l'évaluation des micro-agressions vécues en milieu de travail sera un indice très approprié de l'efficacité des initiatives à la diversité sexuelle pour parvenir à éliminer réellement l'hétérosexisme au sein des entreprises. De plus, selon Paludi (2012b), à la suite de l'instauration de programmes sur la diversité, il est important non seulement de mesurer les changements dans les attitudes et les perceptions des individus, mais aussi dans les comportements de ceux-



ci. Maintenant que nous avons décrit et défini les principaux termes utilisés dans ce mémoire, rappelons et précisons les objectifs de notre étude avant de décrire notre méthodologie de recherche.

### 3.3 Objectifs de l'étude

Objectif 1) Explorer l'éventail des initiatives de gestion de la diversité sexuelle adoptées par de grandes entreprises au Québec.

Objectif 2) Examiner les perceptions qu'ont les employé.e.s LGB de l'efficacité des IGDS adoptées par leur employeur.

*Sous-objectif* : Examiner les perceptions qu'ont les employé.e.s LGB de l'efficacité des politiques antidiscriminatoires.

*Sous-objectif* : Examiner les perceptions qu'ont les employé.e.s LGB de l'efficacité des formations à la diversité sexuelle.

Objectif 3) Examiner les perceptions des MAH vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB.

*Sous-objectif* : Examiner les expériences de MAH vécues par les employé.e.s LGB dans leur milieu de travail actuel.

*Sous-objectif* : Examiner les perceptions des employé.e.s LGB au sujet des manières de réduire les MAH en milieu de travail.

Objectif 4 ) Recueillir les recommandations de pistes d'intervention des employé.e.s LGB, en lien avec les IGDS, pour améliorer leurs expériences au travail.

*Sous-objectif* : Examiner les idées des employé.e.s LGB sur les façons d'améliorer l'expérience globale des employé.e.s LGB dans leur milieu de travail.

*Sous-objectif* : Examiner les recommandations des employé.e.s LGB sur les manières de mettre en place ou d'améliorer les IGDS.

## CHAPITRE IV

### MÉTHODOLOGIE

Le présent chapitre présentera la méthodologie mise en œuvre pour effectuer le projet de recherche. Tout d'abord, nous expliquons le choix du matériel et la construction du schéma de l'entrevue. Deuxièmement, nous décrivons le déroulement de la recherche, c'est-à-dire la manière dont se sont déroulés le recrutement et les entrevues semi-dirigées de recherche. Nous procédons par la suite à une description de l'échantillon, et nous faisons état des considérations éthiques qui ont balisé la réalisation de cette étude. Finalement, nous terminerons ce chapitre avec une description de la procédure d'analyse thématique des données recueillies.

#### 4.1 Choix du matériel et construction du schéma d'entrevue

Afin de répondre à nos objectifs de recherche, la présente étude s'est penchée sur les expériences et les perceptions des employé.e.s LGB. Ces derniers/dernières sont effectivement les mieux placés pour nous informer sur la forme et l'efficacité des IGDS adoptées par des employeurs au Québec et pour décrire leurs expériences de MAH en milieu de travail. Nous avons donc choisi de procéder à des entrevues semi-dirigées, à partir d'un schéma d'entrevue. Cette section justifiera ce choix, puis décrit la construction du schéma d'entrevue.

Tout d'abord, l'entretien ou entrevue semi-dirigée :

[...] consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche (Savoie-Zajc, 2010, p. 341).

Ce mode de collecte de données donne un accès direct à l'expérience de l'individu et produit des données riches en détails et en descriptions : en fait, il a été choisi puisque les objectifs de la recherche nécessitent un mode qui permet de rendre explicite l'univers et les expériences des employé.e.s LGB, et de mettre en lumière leurs perspectives individuelles à propos de phénomènes donnés, en permettant de clarifier certains points au besoin (Savoie-Zajc, 2010). Par ailleurs, grâce à la structure fournie par un schéma d'entretien semi-dirigé, il est possible d'effectuer des comparaisons entre les entretiens (Poupart, 1997).

Plus précisément, l'entrevue permet d'interroger les acteurs et de les utiliser en tant que ressource pour la compréhension des réalités sociales; ou, en d'autres mots, d'analyser des réalités sociales selon la perspective des acteurs sociaux (Poupart, 1997). Selon Poupart (1997), les interviewés sont les mieux placés pour parler de ce qu'ils pensent et pour décrire leurs expériences. Ceci colle bien avec nos objectifs d'explorer les perceptions et les expériences des employé.e.s LGB par rapport aux IGDS et aux MAH. D'ailleurs, l'entretien est une technique avantageuse pour explorer les vécus de victimisation en milieu de travail des employé.e.s LGB, car :

[...] l'entretien est vu comme un instrument privilégié pour dénoncer, de l'intérieur, les préjugés sociaux, les pratiques discriminatoires ou d'exclusion et les iniquités dont peuvent faire l'objet certains groupes considérés comme « différents », « déviants », ou « marginaux » (malades mentaux, homosexuels, détenus, consommateurs de drogues, sans-abri, etc.) (Poupart, 1997, p. 178).

De plus, l'entretien est perçu comme un moyen efficace de recueillir de l'information en l'absence d'autres sources de données telles que l'analyse documentaire (Poupart, 1997), ce qui justifie notre choix de cette méthode pour examiner les IGDS adoptées par les employeurs au Québec, car il n'existe à ce jour aucune donnée à ce sujet.

Selon Pirès (1997), lorsque la finalité théorico méthodologique est un intérêt pour les expériences de vie et pour l'obtention de renseignements sur un certain objet (IGDS et MAH dans notre cas), les entrevues permettent de connaître le point de vue sur le fonctionnement des objets à travers la propre expérience de l'interviewé et de rendre compte de ses perceptions sur les expériences vécues. Bref, nous croyons que de recueillir les témoignages des employé.e.s LGB est la meilleure méthode pour parvenir à nos objectifs. De plus, à notre connaissance, aucune étude n'a utilisé cette méthode de collecte de donnée pour explorer l'efficacité des IGDS. Finalement, les entrevues semi-dirigées sont appropriées étant donné le caractère exploratoire de notre recherche.

Le schéma d'entrevue a été construit en fonction de nos objectifs de recherche. Il s'agit d'un guide qui permet de structurer l'entrevue autour de thèmes et sous-thèmes centraux; ceux-ci se traduisant en questions d'entrevue (Savoie-Zajc, 2010). Ce schéma a été testé auprès de deux informateurs clés, ce qui nous a permis de valider et d'ajuster les items du schéma en fonction des résultats ainsi que de leurs commentaires et suggestions. Plus spécifiquement, les sujets abordés lors de l'entrevue individuelle étaient les suivants (dans cet ordre) :

- A. Le background et le parcours professionnel;
- B. L'environnement de travail actuel;
- C. Les IGDS mises en place par l'employeur et les perceptions et expériences en lien avec celles-ci;
- D. Les expériences de discrimination et homophobie vécues ou observées en milieu de travail;

- E. Les expériences de MAH vécues ou témoignées en milieu de travail;
- F. Les expériences et perceptions en lien avec la gestion de la diversité sexuelle en général;
- G. Des pistes futures pour l'amélioration de l'inclusion des minorités sexuelles en milieu de travail.

Toutes les questions étaient ouvertes, à l'exception de la section E traitant des MAH en milieu de travail. Dans cette section, la chercheure présentait une définition de MAH aux participant.e.s, étant donné la méconnaissance de ce terme, récemment créé, dans la population en général. Elle donnait ensuite des exemples de MAH et demandait aux participant.e.s s'ils avaient déjà vécu une telle situation. Elle leur demandait aussi de réagir à l'exemple (p. ex. donner d'autres exemples de vécus similaires). Les exemples de MAH étaient tirés du *HMS* (Wright et Wegner, 2012), avec l'autorisation de l'auteur. Le choix des exemples du *HMS* a été fait en fonction de leur « gravité perçue », c'est-à-dire en incluant des items qui illustraient un continuum d'exemples pouvant être perçus comme anodins ou plus sérieux (voir Annexe B pour le schéma d'entrevue). Nous avons ensuite traduit les exemples choisis en français.

## 4.2 Déroulement de la recherche

### 4.2.1 Le recrutement

La population visée était les employé.e.s LGB travaillant dans de moyennes et grandes entreprises au Québec. La sélection de participant.e.s s'est faite sur la base de critères théoriquement pertinents (telles que la grosseur de l'entreprise et la présence d'IGDS dans leur milieu de travail), ainsi que de critères de qualité intrinsèque (telle qu'une représentation d'employé.e.s lesbiennes, gais et bisexuel.le.s) et d'accessibilité (dans



la grande région montréalaise) (Pirès, 1997; Savoie-Zajc, 2007). En fait, nous avons ciblé les moyennes et grandes entreprises, car ce sont celles-ci qui mettent en place des IGDS; les plus petites n'ayant souvent pas les moyens financiers de le faire ni un nombre d'employé.e.s suffisamment élevé pour que les IGDS soient perçues comme nécessaires (Day et Greene, 2008). Nous avons investi un effort particulier pour recruter des personnes bisexuelles, souvent sous-représentées dans les études sur les minorités sexuelles, notamment dans celles portant sur leurs conditions de travail et sur les stratégies de gestion de diversité sexuelle (Green, Payne et Green, 2011; Köllen, 2013; Kuyper, 2015; Tweedy et Yescavage, 2015). Le temps et les moyens financiers disponibles pour effectuer cette recherche de maîtrise expliquent le choix de recruter seulement dans la grande région montréalaise.

Nous avons utilisé une technique d'échantillonnage qui facilite le recrutement de populations homosexuelles, soit le recrutement par boule de neige (Sell, 1997). Le recrutement « boule de neige » implique la sélection des participant.e.s à l'aide d'informateurs.trices, et à l'aide des participant.e.s, qui suggèrent à leur tour d'autres participants (Institute of Medicine US Committee on LGBT Health Issues and Research Gaps and Opportunities, 2011). Cette méthode est très souvent utilisée dans les recherches sur les populations invisibles ou difficiles à rejoindre comme les minorités sexuelles (Meezan et Martin, 2009). Le recrutement des participant.e.s a débuté par l'intermédiaire de plusieurs organismes communautaires qui ont accepté de diffuser notre appel à participation dans leurs réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Infolettres). L'appel a aussi été distribué, sous forme de petits cartons, lors d'événements communautaires LGBT tenus à Montréal. Des participant.e.s ont aussi été référés par des collègues de la chercheure. L'appel invitait les personnes qui s'identifient comme LGB à participer à une entrevue confidentielle, en échange de laquelle elles recevraient un dédommagement de 30 \$ pour leur temps et leurs déplacements (voir Annexe C pour l'appel à participation diffusée). L'appel a été diffusé à partir d'avril 2014 et des rappels ont circulé jusqu'en octobre 2014.

Lorsque le recrutement a débuté, la sélection des participants se faisait à partir de deux critères principaux :

- 1) Auto-identification comme étant une personne lesbienne, gaie ou bisexuelle;
- 2) Employé dans une organisation qui figure dans le Financial Post 500 (FP500, palmarès des 500 plus grandes entreprises au Canada), ayant mis en place une politique antidiscriminatoire ou une formation à la diversité sexuelle. Ce critère n'était pas explicite dans l'appel.

Ces critères avaient comme objectif d'obtenir un échantillon homogène sur certains points, afin de dégager une compréhension riche sur les employé.e.s LGB et leurs milieux de travail (Savoie-Zajc, 2007). Dû à une difficulté de trouver des participant.e.s correspondant au second critère, nous nous sommes résolues à le changer pour inclure les personnes qui travaillaient pour une entreprise comptant au moins 50 employé.e.s. Au final, 46% des participant.e.s travaillaient dans des entreprises figurant au FP500 de 2013.

Nous avons réussi à effectuer 13 entrevues entre avril et octobre 2014 avec des employé.e.s gais (7), lesbiennes (4) et bisexuel.le.s (2, une femme et un homme). L'échantillon sera décrit en détail plus bas.

#### 4.2.2 Déroulement des entrevues de recherche

Les participant.e.s avaient le choix de faire l'entrevue dans un local fermé à l'Université du Québec à Montréal ou dans un autre endroit privé et tranquille. La plupart des entrevues ont eu lieu à l'UQAM, quoique la chercheure s'est déplacée à quelques reprises (au bureau du/de la participant.e ou à leur résidence). Après lecture et signature du formulaire de consentement, les participant.e.s ont été interrogés à partir du schéma d'entrevue décrit plus haut. Les entrevues ont été enregistrées en audio, afin de permettre la retranscription du verbatim. La chercheure a aussi pris quelques notes

au cours de l'entrevue pour retenir des mots clés sur lesquels revenir. À la fin de l'entrevue, les participant.e.s remplissaient une fiche signalétique permettant de récolter des informations sociodémographiques (voir Annexe D) pendant que la chercheuse leur préparait un chèque personnel au montant de 30 \$. Quoique les participant.e.s ont tous été avisés qu'ils/elles pouvaient décider de mettre fin à l'entrevue à n'importe quel moment sans devoir fournir d'explications, toutes les entrevues ont été menées jusqu'à la fin. Elles se sont déroulées en français (12) et en anglais (1) et ont duré de 31 à 73 minutes, avec une durée moyenne de 57 minutes.

#### 4.3 Description de l'échantillon (participant.e.s)

Cette section décrit l'échantillon obtenu, puisque le type d'échantillon guide, colore et encadre le processus d'interprétation des résultats de la recherche, et ce, autant en puissance explicative qu'en richesse et en crédibilité (Savoie-Zajc, 2007).

Tout d'abord, plusieurs choix liés à nos objectifs et à notre population ont guidé notre échantillonnage en cours de route, et plusieurs qualitatifs peuvent donc y être attribués (Pirès, 1997). L'échantillonnage est intentionnel, c'est-à-dire basé sur des critères de sélection (Savoie-Zajc, 2007). Dû à notre mode de recrutement, décrit plus haut, l'échantillon peut aussi être qualifié de non probabiliste, ou non aléatoire, comme c'est le cas pour la majorité des études sur une population LGB (Sell, 1997). Pour terminer, l'échantillon est évidemment non représentatif, puisque toutes les caractéristiques de notre population ne sont pas présentes dans ce modeste échantillon non aléatoire (Beaud, 2010). Toutefois, ces deux dernières caractéristiques de l'échantillon comptent peu dans les recherches qualitatives, où c'est le rapport entre l'objet d'étude et le corpus recueilli qui est important plutôt que la théorie statistique (Pirès, 1997).

En fait, nous avons tenté le plus possible d'échantillonner par diversification interne des caractéristiques de nos participant.e.s (Pirès, 1997). Malgré cette diversité obtenue, il est impossible d'effectuer des comparaisons des réponses selon les caractéristiques (p. ex. orientation sexuelle ou sexe) étant donné la nature qualitative de l'échantillon, tel que décrit plus haut, et sa petitesse. L'échantillon final est constitué de huit hommes et cinq femmes. Les participant.e.s (13) se sont identifié.e.s comme gais (7), lesbiennes (4) et bisexuel.le.s (2, une femme et un homme) et tous, sauf une, étaient sortis du placard dans leur emploi. La moyenne d'âge des participant.e.s au moment de l'entrevue est de 34 ans, l'âge variant de 22 à 55 ans. Dix (10) participant.e.s sont d'origine caucasienne, tandis que les trois (3) autres sont d'origine Latino et ont immigré de l'Amérique du Sud vers le Canada. Un participant a complété une maîtrise, quatre détiennent un baccalauréat, sept ont complété des études postsecondaires de niveau collégial, et un participant a complété le secondaire. Les revenus annuels des participant.e.s se distribuent comme suit : moins de 20 000 \$ (1), de 20 000 \$ à 39 999 \$ (2), de 40 000 \$ à 59 999 \$ (5), de 60 000 \$ à 79 999 \$ (1), de 80 000 \$ à 99 999\$ (3), et plus de 100 000 \$ (1) par année. La majorité des participant.e.s étaient en couple (10), tandis que trois (3) étaient célibataires.

Finalement, le changement de critère, décrit à la section 3.1, d'un critère plus pointu (entreprises du Financial Post 500) à un critère plus général (entreprises de 50 employé.e.s et plus) a eu comme conséquence de réduire l'homogénéisation de notre échantillon à ce niveau (Pirès, 1997). Au lieu d'employé.e.s LGB travaillant tous dans de très grandes entreprises, nous avons obtenu des employé.e.s LGB qui travaillaient dans des domaines très différents et dans des grandeurs et types d'entreprise très différents. Au moment de l'entrevue, les 13 participant.e.s étaient employés dans 13 entreprises différentes et de divers secteurs<sup>15</sup> : finances et assurances (4), services

---

<sup>15</sup> Le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) est ici utilisé [http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVDPPage1&db=imdb&dis=2&adm=8&TVD=118464](http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVDPPage1&db=imdb&dis=2&adm=8&TVD=118464)

professionnels, scientifiques et techniques (3), transport et entreposage (2), services d'enseignement (1), fabrication (1), arts, spectacles et loisirs (1) et commerce en détail (1). La durée de l'emploi actuel variait de 2 ½ ans à 30 ans. Finalement, les participants travaillent au sein d'entreprises dont le nombre d'employé.e.s au Québec varie de 75 à 8 000, avec plusieurs (6) entreprises comptant plus de 3 000 d'employé.e.s à travers le monde. Six des 13 entreprises figurent au FP500 de 2013. Il est tout de même possible de faire ressortir des caractéristiques essentielles au groupe (notre groupe étant les employé.e.s LGB dans des entreprises de 50 employé.e.s ou plus) par rapport aux objets étudiés (IGDS, perceptions et expériences des employé.e.s par rapport à celles-ci, et vécus de MAH).

#### 4.4 Considérations éthiques

La présente étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Les participant.e.s ont lu et signé un formulaire de consentement. Ce dernier faisait état des objectifs de l'étude, des tâches demandées, des avantages et des risques associés à leur participation, de la nature volontaire de la participation et des moyens mis en place pour assurer l'anonymat des résultats (voir Annexe E).

Le plus grand enjeu éthique dans le cadre de notre étude est la confidentialité et plusieurs mesures ont été utilisées pour nous assurer que les résultats soient anonymes et que les données demeurent confidentielles. Tout d'abord, tous les noms des participant.e.s ont été changés. Les participant.e.s avaient la possibilité de choisir leur pseudonyme et certains l'ont fait. De plus, des mesures ont été utilisées pour dépersonnaliser les données identificatrices et pour supprimer des données qui permettraient de les identifier indirectement ou par recoupement d'informations (nom de l'entreprise, poste exact, lieu, etc.). Finalement, pour conserver l'information



obtenue d'une façon sécuritaire, les documents imprimés ont été placés dans un classeur verrouillé dans un lieu non accessible au public tout au long de la recherche. La chercheure et la directrice de recherche sont les seules personnes ayant eu accès aux données. Tous les documents informatiques étaient protégés par l'utilisation de mots de passe. Après la fin du projet, les données seront conservées pendant un an et ensuite détruites de façon sécuritaire.

Les participant.e.s ont tous été informés des mesures prises pour assurer la confidentialité avant le début de l'entrevue. Plusieurs étaient effectivement préoccupés par la possibilité que le nom de leur employeur soit mentionné dans une éventuelle publication, mais la chercheure les a rassurés à ce sujet. L'objectif était de protéger les participant.e.s, mais aussi d'assurer qu'ils/elles soient à l'aise d'évoquer leurs expériences, tant positives que négatives, sans devoir défendre ou protéger leur employeur. Finalement, tous les participant.e.s, sauf une, ont accepté la compensation financière de 30 \$.

#### 4.5 Analyse et codification des données

Afin de pouvoir procéder à l'induction analytique, ou généralisation empirico-analytique, à partir de nos données qualitatives (Pirès, 1997), nous avons procédé à une analyse thématique de multiples cas (Gauthier, 2010). Cette section va décrire ce choix d'analyse et la façon dont celle-ci a été effectuée.

Dans l'induction analytique, l'analyse thématique implique de chercher, dans un petit nombre de cas, les caractéristiques qui leur sont essentielles (thèmes majeurs ressortis lors d'entrevue) pour ensuite les généraliser; la logique étant que si elles sont essentielles, elles doivent s'appliquer à d'autres cas similaires (Pirès, 1997). Ce type d'analyse procède donc par réduction des données, en répondant constamment à la

question : « Qu'y a-t-il de fondamental dans ce propos, dans ce texte, de quoi y traite-t-on ? » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 231). Ce processus de thématisation constitue l'opération centrale de l'analyse thématique :

[...] à savoir la transposition d'un corpus donné en un certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé, et ce, en rapport avec l'orientation de recherche (la problématique). L'analyse thématique consiste, dans ce sens, à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232).

Plus précisément, pour en arriver à des thèmes à discuter, nous avons tout d'abord transcrit les entrevues enregistrées à l'aide du logiciel de traitement de texte Microsoft Word. Les verbatim ont ensuite été téléchargés dans le logiciel QSR N'Vivo 10. L'étape suivante a été de créer une grille de codification, de laquelle émergeraient éventuellement nos catégories et thèmes (Saldana, 2013). Pour ce faire, nous avons effectué une première relecture des verbatim, en tenant compte du schéma d'entrevue. Une première grille de codification a ensuite été créée et une première codification des verbatim réalisée à partir de cette grille dans N'Vivo 10. Les extraits codés ont ensuite été copiés dans un tableau à l'aide de Microsoft Word afin de retirer les noyaux de sens de ces extraits. Cet exercice a fait en sorte que certains nouveaux codes ont été créés et une seconde codification a été exécutée dans N'Vivo. Par la suite, des sous-catégories et catégories ont été identifiées à partir des noyaux de sens finaux. Les thèmes et sous-thèmes, qui émergent grâce à la codification et la catégorisation (Saldana, 2013), sont donc organisés et deviennent les thèmes. Les thèmes se retrouvent dans les titres et sous-titres qui structurent la section des résultats. Finalement, il est important de noter qu'une partie de notre grille d'analyse était inspirée du *Homonegative Microaggressions Scale (HMS)* de Wright et Wegner (2012) (Annexe A), ce qui nous a permis, tout au long de la codification, d'identifier les expériences de MAH vécues par les employé.e.s LGB. La prochaine section présente donc les résultats obtenus.

## CHAPITRE V

### RÉSULTATS

Cette section présente les résultats obtenus suite à l'analyse thématique des entretiens en quatre grandes sections. Tout d'abord, nous proposons une catégorisation des IGDS adoptées par les employeurs des participant.e.s. Cette façon de procéder nous a semblé plus adéquate qu'une simple liste descriptive et plus apte à mettre en relief les avantages et inconvénients attribués aux différentes IGDS par les participant.e.s. Sont examinées ensuite les perceptions des participant.e.s quant à l'efficacité des IGDS. En troisième lieu, nous nous penchons sur les vécus et les perceptions de MAH en milieu de travail. Enfin, nous présentons, sous forme de pistes, les perceptions des participant.e.s quant aux manières de réduire les MAH et d'améliorer l'expérience de travail des employé.e.s LGB.

#### 5.1 Les initiatives de gestion de la diversité : une catégorisation des efforts de normalisation

Un des objectifs de cette étude était d'explorer l'éventail des initiatives de gestion de la diversité sexuelle adoptées par de grandes entreprises au Québec. Dans cette section, nous ferons rapidement état des IGDS adoptées par les employeurs de nos participant.e.s avant de proposer une typologie des IGDS recensées basée sur deux dimensions, soit le type de mesures et de leur niveau de formalité.

### 5.1.1 Quelles sont les IGDS adoptées, où sont-elles et qui en bénéficie?

Nos données permettent quelques constats descriptifs au sujet des IGDS adoptées par les employeurs. Tout d'abord, 10 des 13 participant.e.s ont rapporté que leur employeur avait mis en place une ou plusieurs IGDS. Le tableau 5.1 indique la présence d'IGDS selon le secteur d'activités.

**Tableau 5.1 : Ratio d'employeurs ayant adopté au moins une IGDS selon le secteur d'activités**

| Secteur d'activités                                  | Ratio d'employeurs ayant adopté au moins une IGDS |
|--|---|
| Finance et assurance                                 | 4/4   |
| Services professionnels, scientifiques et techniques | 2/3   |
| Transport et entreposage                             | 2/2   |
| Services d'enseignement                              | 1/1   |
| Fabrication  | 0/1   |
| Arts, spectacles et loisirs                          | 0/1   |
| Commerce de détail                                   | 1/1   |

De plus, on constate que les entreprises de plus de 500 employés à travers le monde ont toutes adopté des IGDS, alors que les 3 entreprises de taille plus restreinte n'en ont pas adopté, comme le démontre le tableau 5.2.

**Tableau 5.2 : Ratio d'employeurs ayant adopté au moins une IGDS selon le nombre d'employé.e.s dans le monde**

| Nombre d'employé.e.s dans le monde des employeurs de nos participant.e.s | Ratio d'employeurs ayant adopté au moins une IGDS |
|--|---|
| Moins de 100   | 0/1   |
| Plus de 100  | 0/2   |
| Plus de 500  | 2/2   |
| Plus de 1000   | 2/2   |
| Plus de 3000   | 3/3   |
| Plus de 10 000   | 3/3   |

Nous avons créé une typologie des IGDS s'inspirant de la littérature et permettant de les catégoriser. La section suivante décrira la première dimension, soit le type de mesure.

### 5.1.2 Type de mesure

La première dimension que nous avons utilisée pour catégoriser les IGDS recensées est le type de mesure. Elle comprend trois types, ou formes, d'IGDS : dissuasives, positives et éducatives (Barron et Hebl, 2013; Mor Barak, 2005a), décrites dans les prochaines sections. Ces trois types de mesures sont exhaustives et complémentaires, c'est-à-dire que chaque type apporte quelque chose d'original, à l'aide d'une approche spécifique, afin de rendre le milieu de travail plus ouvert et inclusif de la diversité sexuelle.

#### 5.1.2.1 Les IGDS dissuasives – établir des normes et décourager certains comportements

Tout d'abord, les IGDS dissuasives visent à *décourager* certains comportements en imposant des règlements ou des sanctions. En d'autres mots, les IGDS dissuasives énoncent et véhiculent des positions et des valeurs qui visent à établir une norme d'acceptation de la diversité sexuelle, tout en faisant savoir, parfois, mais pas toujours, que les comportements qui vont à leur encontre peuvent être sanctionnés. Dans cette étude, les IGDS dissuasives sont des politiques antidiscriminatoires. Neuf (9) participant.e.s rapportent être au courant d'une telle politique dans leur milieu de travail. Ces politiques sont souvent présentées lors de l'embauche (5 participant.e.s) et certains (1-2) participant.e.s devaient signer un document pour dire qu'ils/elles en avaient pris connaissance.



### 5.1.2.2 Les IGDS positives – établir une image positive de la diversité sexuelle

Plutôt que de décourager certains comportements, les IGDS positives véhiculent des valeurs et des messages positifs qui visent à établir une norme d'acceptation en effectuant des activités et en posant des gestes. Ainsi, elles véhiculent des valeurs et des messages positifs à travers des activités et des gestes concrets. Ce type de mesure, plus rare, nous a été rapportée par 7 employé.e.s. Par exemple, en effectuant un sondage auprès des employé.e.s qui contient des questions spécifiques pour les minorités sexuelles sur leurs sentiments d'appartenance et d'inclusion en milieu de travail, l'employeur d'Alfred envoie le message que le bien-être des employé.e.s de minorités sexuelles est important aux yeux de l'entreprise. En outre, l'envoi du sondage à tous les employé.e.s implique que chacun d'entre eux/elles reçoit ce message. Pour Noam, le simple fait que des exemples lors de sa formation d'embauche incluent des couples homosexuels envoie un message important.

Pour certains (3) employé.e.s interviewé.e.s, c'est la présence d'un regroupement d'employé.e.s LGBT (*employee resource groups*) actif dans le milieu de travail qui véhicule des messages positifs sur les minorités sexuelles (plutôt que l'employeur directement). Munis d'un budget, ces groupes peuvent par exemple envoyer des Infolettres trimestrielles à l'interne pour promouvoir leurs activités et informer les employé.e.s sur des actualités en lien avec la cause LGBT dans le monde, commanditer des événements, remettre des roses pour la Journée internationale de lutte contre l'homophobie, etc. Selon certains (2), ces actions transmettent le message aux autres employé.e.s que l'homosexualité et la bisexualité sont quelque chose dont on peut parler et qui n'est pas honteux.

### 5.1.2.3 Les IGDS éducatives – faire de l'éducation et de la sensibilisation au sujet des enjeux liés à la diversité sexuelle

Les IGDS éducatives ont comme but de sensibiliser les employé.e.s aux enjeux qui touchent les personnes de minorités sexuelles et d'augmenter leur acceptation. Cette forme d'IGDS, rapportée par seulement trois participant.e.s, semble plutôt rare. Voici une description d'une des conférences Web offertes par l'employeur d'Oberyn, qui est particulièrement actif sur ce plan. Cette conférence Web était offerte à tous les employé.e.s, mais n'était pas obligatoire. Toutefois, dans le message de promotion, les directeurs/directrices étaient « fortement invité.e.s » à y participer.

Dans le fond, ce qu'ils donnaient, c'était un cas... au lieu de parler en général, ils ont vraiment donné un cas : « Voici Jean. Il vit avec son conjoint depuis 4 ans et récemment son conjoint a le cancer ». Ils expliquent puis donnent des exemples de quoi éviter - tu sais, mettons que tu es avec des collègues puis tu ne connais pas leur orientation sexuelle - quoi éviter de dire.

- Oberyn, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel

### 5.1.3 Le niveau de formalité

Les IGDS des employeurs de nos participant.e.s varient aussi selon leur niveau de formalité : certaines sont très formelles, officielles et fermement appliquées par l'employeur, alors que d'autres sont plutôt informelles, souvent appliquées par les employé.e.s eux-mêmes ou de manière informelle par des dirigeant.e.s.

### 5.1.3.1 Les IGDS formelles

Les IGDS formelles sont initiées et mises en application par l'employeur. Elles sont souvent écrites et prennent la forme de politiques antidiscriminatoires, de codes d'éthiques, de formations internes obligatoires à l'embauche, sondages sur le bien-être. Elles incluent aussi les conférences Web et autres formations optionnelles offertes par l'employeur. Voici un exemple de formation formelle à l'embauche :

Pendant que je faisais - tu sais quand tu arrives [...] en premier, faut que tu fasses tous tes cours de... T'apprends la culture et tout ça... tu sais, quand tu vois des exemples, mettons « madame et monsieur viennent te voir pour une hypothèque », mais il y avait aussi « monsieur et monsieur.... viennent te voir pour une hypothèque ».

- Noam, représentant en services financiers, 30 ans, gai

Toutefois, une observation récurrente qui émerge des entrevues est le fait que les IGDS formelles ne sont pas toujours obligatoires; elles demeurent souvent inconnues par plusieurs employé.e.s.

#### 5.1.3.1.1 Le manque de visibilité des IGDS formelles

Plusieurs participant.e.s (5-6) indiquent que les IGDS formelles ne sont pas nécessairement promues par les employeurs surtout quand elles sont optionnelles, c'est-à-dire que les employé.e.s ne sont pas toujours informées de leur existence, ou l'apprennent à partir de leur propre recherche, comme en témoigne Frédéric :

Non, ce n'est pas dans les documents à signer, ce n'est pas dans les documents à lire, non. [...] Comme la politique d'abus d'alcool et de drogues l'est, ÇA, vois-tu, faut que tu le signes. [...] Je sais, contrairement à bien des affaires, tu sais, il y a beaucoup de politiques, il y a beaucoup de règlements de la compagnie qui sont affichés partout vraiment, des *reminder* un peu partout dans les salles de repos tout ça... ce n'est pas ça!

- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

Frédéric explique qu'il a pris connaissance du code d'éthique en le lisant sur son propre temps et de sa propre initiative.

Au contraire de Frédéric, Émile se doit de connaître les politiques, car il est questionné à ce sujet lors de l'examen de revalidation annuelle :

C'est quelque chose dans notre manuel d'agent de bord [...] puis c'est quelque chose qu'on est révisé, puis chaque année, quand on fait nos examens tout ça, il y a tout le temps une question par rapport à la politique générale de [nom de l'entreprise], sa façon de traiter ces choses-là.

- Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Ensuite, la majorité (8) des participant.e.s ont rapporté que l'inclusion de l'orientation sexuelle n'était pas claire dans certaines IGDS formelles, surtout les politiques antidiscriminatoires. Ce manque de visibilité de l'orientation sexuelle était parfois dû à une lecture rapide de la documentation. C'est le cas de Frédéric, qui a parcouru rapidement le code d'éthique (disponible en ligne et en quelques copies à bord, mais dont la lecture n'est pas formellement exigée) et ne peut donc pas dire avec certitude si l'orientation sexuelle est incluse parmi les motifs prohibés dans la politique de son employeur.

Il y a bien des affaires, honnêtement je ne peux pas dire que la diversité sexuelle ou la liberté d'orientation sexuelle est là-dedans, je ne suis pas certain. [...] [J]e l'ai [lu] bon, comme tout le monde, en diagonale.

- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

Par ailleurs, certains (4-5) participant.e.s étaient affirmatifs quant à l'inclusion de l'orientation sexuelle dans la politique antidiscriminatoire de leur employeur, implicitement ou explicitement, sans pouvoir le confirmer, surtout dans les cas où ils percevaient leur milieu comme très ouvert et inclusif. Par exemple, Émile, qui travaille dans le milieu de l'aviation, très ouvert selon lui, rapporte que l'orientation sexuelle n'est pas nommée explicitement dans la politique, mais que :

[C]'est vraiment vague dans le sens où ça... C'est vraiment comme, ça touche à pas mal tout [...] tu sens, tu sais dans la façon que c'est écrit, que [l'orientation sexuelle] rentre là-dedans, évidemment là.

-Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Quoiqu'elles relèvent d'un effort de l'employeur, les IGDS formelles non obligatoires sont moins visibles et peuvent rester ignorées de la part de certains employé.e.s. De plus, ce manque de visibilité fait en sorte que les employé.e.s LGB eux-mêmes ne sont pas toujours certain.e.s quant à l'inclusion de l'orientation sexuelle.

#### 5.1.3.2 Les IGDS informelles

Les IGDS informelles ne sont pas nécessairement initiées par les employeurs et ne sont pas écrites dans un protocole ou ailleurs. Il s'agit plutôt d'actions non officielles ou ad hoc de l'employeur. Par exemple, l'invitation des conjoint.e.s de même sexe aux congrès annuels. Il peut également s'agir des IGDS initiées par les comités d'employé.e.s LGBT, avec le soutien de l'employeur. Voici une description des activités du comité LGBT :

On a un regroupement, on est peut-être une cinquantaine, on a des chapitres [dans différentes villes]. Donc les chapitres sont très libres de faire ce qu'ils font. On fait des initiatives internes. Par exemple des 5 à 7, ou des formations à l'interne. Puis on essaie d'être présent aussi à l'externe [...] Par exemple, si on parle de la Journée internationale contre l'homophobie, ça fait quelques années au bureau de Montréal que cette journée-là, on donne une [fleur] à tous les employés.

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

Les IGDS informelles sont toujours optionnelles, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas imposées systématiquement par l'employeur. En étant optionnelles, elles sont nécessairement moins visibles, mais le degré de visibilité varie selon la promotion qui est effectuée. Le tableau 5.3 présente l'ensemble des IGDS recensées dans notre étude en les catégorisant selon la typologie adoptée.



Tableau 5.3 : IGDS adoptées par les employeurs selon le type de mesure et leur niveau formalité

|                  | Formel  |   | Informel  |
|------------------|---|---|---|
|                  | Obligatoire   | Non obligatoire   | (toujours non obligatoire, mais degrés de visibilité variables)   |
| <b>Dissuasif</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique antidiscriminatoire à signer à l'embauche</li> <li>- Test annuel avec question sur la politique antidiscriminatoire de l'entreprise</li> <li>- Lecture obligatoire du code déontologique de l'entreprise à l'embauche</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique antidiscriminatoire sans signature requise</li> <li>- Affichage des règles de conduite/code d'éthique dans les espaces de travail</li> <li>- Promotion d'un nouveau code déontologique par courriel</li> </ul> |   |
| <b>Positif</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusion de couples gais dans des scénarios lors des formations d'embauche</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sondage sur le sentiment d'inclusion des employés de diverses minorités</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité LGBT/Fierté (ERG) <ul style="list-style-type: none"> <li>• affichage des affiches et/ou donner des fleurs pour la journée contre l'homophobie;</li> <li>• subventionner des événements de la communauté LGB</li> <li>• participer aux activités de Fierté au travail,</li> <li>• organiser des cocktails de réseautage LGBT</li> </ul> </li> <li>- participation à des congrès internationaux sur la thématique LGBT et milieu de travail</li> <li>- Participation à la parade de fierté (l'entreprise, mais aussi le fait que les collègues, les patrons participent, c'est puissant)</li> <li>- Publicité dans des médias LGBT</li> <li>- Affichage du drapeau gai à l'extérieur de la succursale</li> <li>- Commanditer un concours LGBT</li> <li>- Invitation des conjoint.e.s aux congrès annuels</li> <li>- Affichage des publicités de couples gais à l'intérieur même de la succursale</li> <li>- Affichages pour la journée contre l'homophobie par le département de ressources humaines</li> </ul> |
| <b>Educatif</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formations sur la façon de mener une entrevue d'embauche sans discriminer (pour employés dans secteur de RH)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Web-conférences sur l'inclusion des personnes LGB</li> <li>- Formation sur les REER, les pensions, etc., pour les couples de même sexe (pour employés du milieu bancaire)</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité LGBT/Fierté (ERG) <ul style="list-style-type: none"> <li>• envoi d'une infolettre trimestrielle par le ERG sur les activités, la cause LGBT dans le monde, etc.;</li> <li>• Interventions en région pour les directeurs de succursales sur les façons de créer un milieu inclusif</li> </ul> </li> </ul>  |

Cette section a présenté l'éventail des IGDS recensées parmi nos participant.e.s, en les distinguant selon une typologie inspirée de la littérature et comportant deux dimensions : le type de mesure et le niveau de formalité. En lien avec notre deuxième objectif de recherche, nous avons aussi exploré un aspect plus subjectif, soit les perceptions et opinions des participant.e.s sur ces initiatives. Les résultats de cette exploration sont présentés dans la prochaine section, où nous verrons que plusieurs éléments, dont le type de mesure et leur niveau de formalité, entrent en ligne de compte.

## 5.2 Perceptions en lien avec l'efficacité des IGDS

Nous avons exploré les perceptions des employé.e.s quant aux IGDS et à leur efficacité. Nous voulions voir s'ils/elles percevaient ce type de pratique comme efficace pour améliorer leurs propres expériences en milieu de travail et pour réduire la victimisation. Cette section présente les résultats de l'analyse thématique relatifs à ces perceptions.

### 5.2.1 Continuum d'efficacité des IGDS

Bien que les participant.e.s perçoivent les IGDS comme des outils efficaces la plupart du temps, elles/ils ont aussi émis certaines réserves. Leurs perceptions sur l'efficacité des IGDS peuvent être placées sur un continuum, allant de « efficace » à « effets pervers », en passant par la perception « aucun effet » (voir figure 5.1). De plus, les perceptions des participant.e.s de l'efficacité des IGDS sont souvent fonction de l'IGDS.

Tout d'abord, quelques participant.e.s (2-3), pour exprimer leur perception sur l'efficacité d'une ou plusieurs IGDS, ont utilisé diverses expressions (voir figure 5.1), dont « on le sent ». Utiliser cette expression dans l'explication de l'efficacité peut être

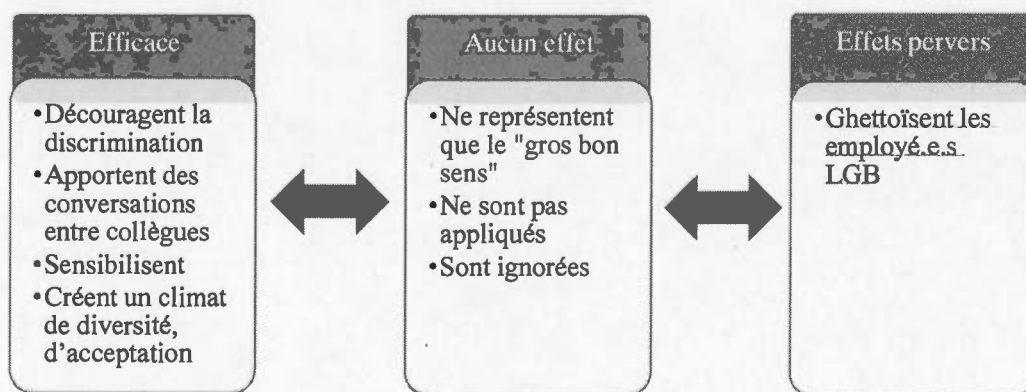
perçue comme voulant dire que l'ouverture et la diversité sont bien établies dans la culture de l'entreprise. Voici deux exemples : « [O]n sent que les valeurs sont là là » (Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai).

[Les IGDS font] en sorte que la personne peut-être qui est gaie puis qui se sent comme toute seule, différente, va dire : « ah bien non, ici ils ont l'air à trouver ça hot fait que ... » Sûrement que ça doit aider là, pour n'importe quelle chose de, qu'on est différent là. Mais on le SENT! On le sent vraiment là!  
- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

Quelques (3-4) participant.e.s croient que les IGDS améliorent l'environnement du travail et le vécu des employé.e.s :

[C]reate awareness that you are working with people that have different sexual orientations and that certain things can be hurtful and sort of like... I don't know, creating more respect in the workplace.  
- Yenny, intervieweur, 22 ans, lesbienne.

Bien ça sert à créer des milieux de vie ou de travail où justement les gens seraient ... à l'aise de discuter de ça librement.  
- Jean, conseiller en acquisition de talents, 26 ans, gai



**Figure 5.1 : Continuum d'efficacité des IGDS**

Dans l'ensemble, les éléments contribuant à l'efficacité des IGDS mentionnés par les participant.e.s sont leur effet désincitatif quant aux comportements discriminatoires, leurs retombées sur le plan de la visibilité de ces questions (conversations entre collègues, sensibilisation) et leur impact global sur le climat de travail.

Par ailleurs, quelques participant.e.s (moins de 5) étaient d'avis que certaines IGDS n'avaient aucun effet. Dans ces cas, elles n'ajoutaient rien de substantiel, ou encore, elles n'étaient pas actuellement appliquées ou étaient ignorées. Par exemple, Frédéric est d'avis que dans des situations où le code d'éthique de son employeur pourrait être utilisé, ce code n'est pas vraiment nécessaire pour justifier du caractère inapproprié ou inacceptable d'un comportement : « [C]'était juste le gros bon sens qui s'appliquait à un moment donné aussi là » (Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai).

Finalement, de rares participant.e.s (moins de 3) croyaient que certaines IGDS, surtout les regroupements d'employé.e.s LGB, avaient ou pouvaient avoir un effet pervers, car ces regroupements « ghettoïsaient » les employé.e.s LGB, ce qui va à l'encontre du désir d'être inclus. Par exemple, Alfred pense que les activités sociales réservées aux employé.e.s LGB pour faire du réseautage pourraient isoler ces employé.e.s : « Moi je trouve que ça fait l'effet inverse dans ma tête » (Alfred, conseiller en personnel, 40 ans, gai).

### 5.2.2 Le type de mesure et le niveau de formalité comme facteurs de l'efficacité des IGDS

Les perceptions de l'efficacité des IGDS des participant.e.s sont souvent fonction du type de mesure et du niveau de formalité des IGDS. En fait, la typologie développée plus haut permet de repérer les avantages et inconvénients des différentes IGDS, tels que rapportés par les participant.e.s.

Premièrement, plusieurs participant.e.s (8-9) étaient d'avis que les politiques antidiscriminatoires (mesure dissuasive) s'avèrent efficaces. Par exemple, Erich est de cet avis, car lui-même n'a jamais été victime de discrimination :

Mon opinion, c'est que [les politiques antidiscriminatoires] doivent être là pour donner une ligne directrice, je pense que les gens les respectent. Moi, je n'ai jamais été victime d'AUCUNE discrimination, je ne l'ai jamais vu non plus.

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

Émile a aussi le sentiment que les politiques antidiscriminatoires ont une utilité : « OK regarde, ce n'est pas là pour dire 'c'est écrit puis c'est bien beau puis c'est bien *cute*, mais ça ne donne pas grand-chose là' » (Émile, agent de bord, 26 ans, gai).

Une grande partie (7-8) des participant.e.s qui croient que les politiques sont efficaces y voient tout de même des limites. Ils sont aussi plusieurs (8) à penser que les formations (mesure éducative) peuvent combler ces limites. Les formations sont perçues comme plus efficaces que les politiques, même par des participant.e.s qui n'en bénéficient pas en milieu de travail :

Tu sais, oui, c'est sur papier, la politique est là sur papier, mais est-ce que ça se traduit... dans les faits? [...] [P]lus on va en faire [de formations], plus ça va devenir naturel pour tous les employés de l'entreprise, de faire, de créer un environnement de travail inclusif.

- Obery, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel

[U]ne formation, c'est, tu le touches, tu le sens, tu peux poser des questions, tu apprends des affaires, puis tu n'as pas besoin de dire (avec un ton moqueur) « ah, je ne savais pas ça! » (rires). Tu sais, c'est comme, tu sors de là avec un bagage.

- Alice, technicienne, 39 ans, lesbienne

Les formations seraient donc une valeur ajoutée. De plus, Yenny explique qu'il est facile d'oublier les politiques alors que les conversations comme celles qui auraient lieu en formation donnent « un visage » à l'enjeu, ce qui aurait un plus grand impact : « it's helpful in some way... like because when you have something just written down,



it's easy to just forget and... just leave it [...] it has no face, it's just sort of there, you can just forget it and whatever » (Yenny, interviewer, 22 ans, lesbienne).

Plus de la moitié des participant.e.s sont d'avis que la forme éducative d'IGDS va au-delà de la transmission d'un message en permettant aux employé.e.s de comprendre véritablement. Cela permettrait donc de créer un changement intérieur chez les individus par la compréhension et la sensibilisation, au lieu de passer par la norme et d'entraîner une conformité superficielle aux valeurs de l'entreprise.

Comme nous venons de voir, l'efficacité des IGDS, considérées individuellement, varie en fonction du type de mesure, et il semble que l'efficacité globale ne peut qu'être augmentée en combinant des IGDS qui ont des avantages uniques. La majorité des participant.e.s étaient d'avis qu'une combinaison ou l'addition de plusieurs IGDS était favorable :

Je pense qu'il faut nécessairement une politique, puis la formation même si elle est peut-être plus importante, deviens une plus-value.

- Jean, conseiller en acquisition de talents, 26 ans, gai

Bien les deux, pourquoi pas les deux, les trois. Et par écrit, et dans un cours, puis avec des symboles.

- Mangué, secrétaire, 55 ans, bisexuelle

Le niveau de formalité influencerait lui aussi l'efficacité perçue des IGDS, surtout en raison de la plus ou moins grande visibilité qu'il leur octroie. En fait, la grande majorité des participant.e.s ont jugé les IGDS formelles obligatoires comme étant efficaces et utiles. Selon Jean, une politique antidiscriminatoire est vraiment « de base », mais sans la promotion et la communication de cette politique, il doute de la réelle efficacité d'une telle mesure : « Bien il faut qu'il y ait une politique, c'est la base là. Puis que ce soit communiqué [...] faut que ce soit appliqué, valorisé, communiqué. » (Jean,

conseiller en acquisition de talents, 26 ans, gai). Une politique informelle serait donc moins utile.

Finalement, nous avons demandé aux participant.e.s si les politiques antidiscriminatoires et les formations à la diversité sexuelle étaient nécessaires et utiles en milieu de travail. Leurs réponses sur ces deux formes les plus répandues d'IGDS se retrouvent dans le tableau 5.4. Nous constatons ici que les politiques antidiscriminatoires sont plus souvent perçues comme nécessaires, mais également moins souvent perçues comme utiles, comparativement aux formations dont l'utilité fait consensus parmi nos participant.e.s.

**Tableau 5.4 : Perceptions des participant.e.s quant à la nécessité et l'utilité des politiques antidiscriminatoires et des formations à la diversité sexuelle**

|                             | Oui | Non | Mitigé |
|-----------------------------|-----|-----|--------|
| <b>Politique nécessaire</b> | 12  | 0   | 1      |
| <b>Formation nécessaire</b> | 9   | 0   | 4      |
| <b>Politique utile</b>      | 10  | 0   | 3      |
| <b>Formation utile</b>      | 13  | 0   | 0      |

Pour conclure cette section, nous avons vu que les perceptions des IGDS et de leur efficacité sont majoritairement positives, bien que quelques participant.e.s semblent moins optimistes quant à leur réel impact sur le milieu de travail. De plus, certains participant.e.s perçoivent que les IGDS favorisent le bien-être des employé.e.s LGB. Leur efficacité dépend fortement du type de mesure et du niveau de formalité de l'IGDS, et donc de leur visibilité.

Afin de mieux comprendre la victimisation que pourraient vivre les employé.es LGB, nous avons exploré les vécus de MAH en milieu de travail parmi nos participant.e.s. Ces expériences des participant.e.s sont décrites dans la prochaine section.

### 5.3 Les expériences de MAH vécues en milieu de travail

Avant de commencer l'exposé sur les expériences de MAH, il faut noter que les participant.e.s racontaient souvent, de leur propre initiative et dès le début de l'entrevue, des expériences ou des incidents qu'elles/ils avaient déjà vécus et qui peuvent être qualifiés de MAH. De plus, comme prévu dans le schéma d'entrevue, la chercheuse leur présentait une série d'exemples tirés du *HMS* en leur demandant s'elles/ils avaient déjà vécu cette MAH et de réagir à l'exemple (voir Annexe B pour les exemples de MAH fournies). Enfin, lors de la discussion sur les MAH qui suivait les exemples, les participant.e.s ont souvent fait le lien avec d'autres incidents similaires ou qui étaient reliés en quelque sorte aux exemples fournis. Cette section s'appuie sur l'ensemble de ces propos des participant.e.s.

Tous les participant.e.s, sauf une, ont vécu au moins une forme de MAH en milieu de travail. La seule participante qui n'a pas vécu de MAH commençait tout juste à occuper un nouveau poste après un an de répit. Elle rapporte toutefois des expériences de MAH à l'extérieur du travail, démontrant sa compréhension du concept. Aucun participant.e n'a rapporté avoir vécu de la discrimination ou de l'homophobie en milieu de travail.

#### 5.3.1 Les expériences tirées du HMS : des expériences plutôt communes

Chacun des exemples fournis par la chercheuse, sauf un (#9), a été vécu au moins une fois en milieu de travail par au moins un.e participant.e. L'exemple vécu le plus souvent est le suivant : « les autres te disent qu'ils connaissent d'autres personnes LGB en te disant 'j'ai un cousin qui est gai/j'ai une cousine qui est lesbienne/bisexuelle' ». Cette MAH a été vécue par plus de la moitié (7) des interviewé.e.s dans leur emploi actuel.

Ouais, ça beaucoup. Ca, au travail là, beaucoup beaucoup. [...] Puis c'est ça « ah oui j'ai un cousin, j'ai un ci, il fait des shows, c'était une drag queen... ma cousine, mon ami, mon frère ».

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

Ya, that's sort of the comment that I get every time that I like come out or that I mention like "oh that's my girlfriend", "Oh! You're gay! I have a friend...."

- Yenny, interviewer, 22 ans, lesbienne

Voici des extraits des propos des participant.e.s pour chacun des exemples de MAH fournie par la chercheuse. Nous croyons intéressant de présenter ces expériences selon la taxonomie de Nadal (2013) afin de mieux illustrer pourquoi l'expérience en question peut être qualifiée de MAH.

**1. Les autres pensent que c'est ton choix d'être homosexuel.le/bissexuel.le.**

(Utilisation de terminologie hétérosexiste, Nadal, 2013)

Ouais, ouais, c'est déjà arrivé qu'on me dise « c'est un choix là » c'est un choix... Bien oui « tu as fait le bon choix ». Le mot choix est là. [...] Ou tu sais, il y en a qui vont dire... parce que des fois quand je discute au bureau [...] POUR EUX AUTRES là, c'est un choix là, c'est un choix... Ce n'est pas inné, ce n'est pas naturel, c'est vraiment un choix que j'ai décidé là. Donc ça oui, le choix au travail, oui, tout à fait, je peux avoir des commentaires comme ça.

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

**2. Les autres personnes du même sexe pensent que vous êtes attirés envers eux simplement à cause de votre orientation sexuelle.**

(Hypothèse de la pathologie, anomalie ou déviance sexuelle, Nadal, 2013)

Ouais ça, c'est drôle. Parce qu'il y a comme... les gars hétéros... Je pense des fois, il peut y avoir un malaise tu sais, bien c'est direct, ils savent que je suis attiré vers un gars, fait que des fois ils sont un petit plus... je sens des fois peut-être de la gêne. [...] [M]ais oui je sens ce malaise-là des fois envers... Des fois, ils se disent « il est-tu en train de me cruiser ou pas là? ». Tu sais, ils ne le disent pas, ils ne me posent pas la question (rires), mais je sens des fois une petite gêne ou... un non-dit [...] Peut-être qu'ils se posent des questions : « t'est tu en train de me cruiser ? » (rires) « c'est-tu une invitation » (rires).

- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

**3. Les autres te disent qu'ils te voient quand même comme un humain, malgré ton orientation sexuelle.**

(Dénier de l'hétérosexisme individuel, Nadal, 2013)

Ah oui, oui oui (rires). Mon adjointe qui me prend dans ses bras : « Je t'aime comme tu es » [...] [S]a réaction [à mon *coming-out*] ça été de me prendre dans ses bras puis dire, « Tu sais! Ça ne me dérange pas! Puis je t'aime »! Et tout.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

**4. Les autres pensent que tu t'intéresses à la mode (si tu es un homme) ou aux sports (si tu es une femme).**

(Hypothèse de l'expérience LGB universelle, Nadal, 2013)

Oui [...] Tu sais, « ahhh on le sait, vous êtes toujours les plus beaux, les mieux habillés, puis les plus *in*, puis les plus à la mode. Fait que « c'est où qu'il faut sortir, c'est comment qu'il faut s'habiller ? »

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

**5. Les autres changent de sujet quand la question de l'orientation sexuelle est mentionnée.**

(Inconfort avec ou désapprobation de l'expérience LGBT, Nadal, 2013)

Ça m'est déjà arrivé, mais c'était quelqu'un, tu sais, qui arrivait de l'étranger puis je pense qu'elle était plutôt mal à l'aise qu'il y ait cette conversation-là dans le bureau... Tu sais, on parlait ouvertement, je pense, d'un voyage que j'avais fait avec mon chum [...] Tu sais, elle s'est comme retournée puis elle a arrêté de parler [...] tout le monde parlait puis elle, elle s'est tournée complètement. Mais je pense que c'est plus elle qui avait, je n'ai pas senti qu'elle avait un malaise envers moi, j'ai senti que pour elle c'était comme « AH! Ah, mon dieu, c'est épouvantable là ».

- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

**6. Les autres te disent qu'ils connaissent d'autres personnes LGB en te disant « j'ai un cousin qui est gai/j'ai une cousine qui est lesbienne/bisexuelle ».**

(Renvoyer ou confiner dans l'exotique (« Exoticisation »), Nadal, 2013)

Ouais, mais ouais, ouais, ça, ça arrive... puis souvent.

- Émile, agent de bord, 26 ans, gai



**7. Les autres te regardent bizarrement si tu démontres de l'affection envers un.e collègue de même sexe.**

(Hypothèse de la pathologie, anomalie ou déviance sexuelle, Nadal, 2013)

Ouin, ça bien tu sais ouais, ce n'est peut-être pas bizarrement là, mais en tout cas oui. [...] [J]e suis assez sensible, je vois les affaires.

- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

**8. Quelqu'un t'a dit de ne pas divulguer ton orientation sexuelle à certaines personnes ou dans certains contextes.**

(Inconfort avec ou désapprobation de l'expérience LGBT, Nadal, 2013)

Oui! Oui oui. Vraiment ça, je suis resté bête à moment donné. Le capitaine justement qui avait été bien *open* quand je lui avais dit ça que [j'avais un conjoint], bon plusieurs années plus tard, on parlait, il y a une clause comme quoi que, dans mon contrat de travail, j'ai le droit d'amener mon conjoint ou ma conjointe à bord pour une période de 3 semaines par contrat. [...] Puis pour une raison quelconque, on l'avait mentionné à moment donné « ah! Je ferais ça moi amener mon chum 3 semaines, ça serait l'un peut-être »... Puis le capitaine m'a juste regardé puis il a dit « eeeee, je ne suis pas sûr que c'est une bonne idée ». Puis ça m'a énormément, mais TRÈS énormément puis malheureusement pas agréablement surpris de lui non plus, j'étais plutôt surpris, c'est-à-dire très désagréablement surpris parce que je ne m'attendais pas à ça de lui.

- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

Frédéric avait annoncé à son capitaine qu'il avait un conjoint, toutefois son orientation sexuelle n'était pas nécessairement connue par tous ses collègues. Son capitaine, qui s'était montré très ouvert auparavant, a déconseillé à Frédéric d'amener son conjoint à bord du bateau.

**9. Les autres te disent de ne pas agir autant comme « un gai » / comme une « lesbienne »**

Cet exemple est le seul à ne pas avoir été vécue en milieu de travail par les interviewé.e.s. Toutefois, quelque un.e.s ont eu un rappel d'une situation similaire qui s'était produite quand cet exemple a été énoncé. Frédéric, par exemple, se souvient d'avoir fait un commentaire semblable à une collègue lesbienne, qui parlait toujours de son orientation sexuelle avec tout le monde.

Bien écoute, quand j'ai averti la cadette, je lui ai dit à moment donné « écoute, *slack* un peu, c'est le *fun* être out, mais reviens-en là ! » Ça, à la limite ça aurait pu, à ce niveau-là, je ne sais pas si ça rentre dans la micro-agression... Puis ce que je voulais lui dire ce n'était pas autant « *watch* toé ça pourrait te nuire » ou *whatever*, c'est juste comme... à moment donné on s'en fout, c'est un peu ça là.  
- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

### 5.3.2 Les expériences de MAH fournies par les participant.e.s

Les participant.e.s ont souvent raconté des expériences vécues en milieu de travail à divers moments de l'entrevue, qui peuvent être qualifiées de MAH selon la catégorisation de Nadal, avant même que la chercheure leur en fournisse la définition ou des exemples – ou après, suite à la présentation du concept de MAH, en les qualifiant eux/elles-mêmes de MAH. Dans un objectif descriptif, la prochaine section présente des expériences de MAH vécues en milieu de travail par les interviewé.e.s, en se basant sur la taxonomie de Nadal (2013) pour mieux illustrer en quoi l'expérience en question peut être qualifiée de MAH.

Tout d'abord, environ la moitié des participant.e.s ont relaté des expériences de MAH lorsque la chercheure leur a demandé précisément s'ils/elles avaient vécu des traitements différentiels plus subtils de la part de leurs collègues, ou rencontré d'autres types d'attitudes négatives (autre que l'homophobie ou la discrimination), et ce, avant l'introduction du concept de MAH. À ce moment-là, par exemple, Anna nous a parlé de son *coming-out* au travail, en expliquant que lorsqu'elle avait annoncé son implication dans un organisme LGBT à son patron, celui-ci l'a poussée à demander au directeur des communications de partager la nouvelle à l'interne de l'entreprise, car il était d'avis que ce pourrait être d'intérêt pour ses associés. Le directeur des communications ne s'est toutefois pas montré aussi réceptif à une telle annonce.

[Le directeur des communications] me répond : « ouais, bien tu sais, je trouve que c'est plus une nouvelle d'intérêt personnel que PROFESSIONNEL... je ne pense pas que ce soit vraiment pertinent que je la passe comme message ». [...] Par la suite, ils ont accepté, puis ils m'ont demandé de rédiger le message qui serait distribué. [...] Puis là il dit « ouin, bien tu ne préfères pas ce que j'ai écrit? » Il m'a dit textuellement, je te jure « non-hétérosexuel ». Il ne voulait pas que j'écrive, que je détermine, que j'énonce « LGBT ».

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

En fait, cet incident comprend deux MAH. La première est que son collègue croit que c'est une nouvelle d'intérêt personnel et non professionnel, bien que l'organisme LGBT dans laquelle Anna est impliquée soit d'orientation professionnelle. Ensuite, le collègue semble inconfortable d'utiliser l'acronyme ou les mots de l'acronyme LGBT. Selon la taxonomie de Nadal (2013), il s'agirait de deux exemples d'inconfort avec ou de désapprobation de l'expérience LGBT.

Frédéric a aussi narré des incidents pouvant être qualifiés de MAH. Il explique une situation qui l'a marqué dans son milieu de travail, lorsqu'il était sur un nouveau bateau :

Le capitaine ce matin-là, on ne dormait pas beaucoup, c'était vraiment intense puis là y'a dit « OK [...] moi puis Frédéric on va aller se coucher puis vous autres prenez la relève ». Puis après ça tout le monde s'est regardé puis sont partis à rire, puis il a dit « bien non, se coucher chacun dans notre cabine!! » Il a dit ça sans *joke*, mais il s'est bien rendu compte [qu'il y avait eu un sous-entendu de nature sexuelle]

- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

Il s'agit d'un exemple de la MAH « Hypothèse de la pathologie, anomalie ou déviance sexuelle » (Nadal, 2013), puisque l'exemple démontre le préjugé selon lequel les personnes LGB vivent dans une grande promiscuité sexuelle ou sont sursexualisées.

Ces incidents étaient souvent occasionnels, mais dans quelques cas (3-4), les participant.e.s semblent vivre des MAH régulièrement. Par exemple, Frédéric a aussi rapporté des attitudes négatives fréquentes de la part de ses collègues, dont cet exemple :

Bah mettons on est en train d'écouter la télé puis je ne sais pas, il y a un personnage gai qui passe « ah esti de tapette » ou de quoi de même là.  
- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

Il s'agit ici d'un exemple classique de l'utilisation de terminologie hétérosexiste (Nadal, 2013), c'est-à-dire d'utiliser des noms ou des termes dérogatoires ou cruels pour caractériser les personnes LGB.

Par ailleurs, en discutant du fait qu'il est sorti du placard au travail et que presque tous ses collègues sont au courant de son orientation sexuelle, Alfred raconte une anecdote d'une nouvelle collègue qui ne connaissait pas son orientation sexuelle et qui a présumé qu'il était hétérosexuel, ce qui est une MAH selon la typologie de Nadal (2013).

L'autre fois, j'ai une collègue qui m'a demandé si j'avais des enfants, là j'ai dit « ah non je n'ai pas d'enfants », « as-tu une blonde », « non je n'ai pas de blonde », elle a dit « bien ce n'est pas grave tu vas avoir une blonde bientôt », puis là je lui ai répondu « bien non, ça me surprendrait, j'ai un copain ça fait 7 ans » (rires). Puis « il nous manque une partie importante pour avoir des enfants là », puis elle est partie à rire, mais elle était comme super gênée, elle était comme « ah mon dieu je m'excuse je ne savais pas ».  
- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

Cet incident est un exemple d'endossement de la culture et des comportements hétéronormatifs (Nadal, 2013), puisqu'en assumant qu'Alfred est hétérosexuel, sa collègue assume aussi que l'hétérosexualité est la norme. Quoique ses intentions n'étaient sans doute pas mauvaises et qu'Alfred semble ne pas avoir mal reçu le commentaire, ce genre d'incident envoie tout de même un message invalidant pour les personnes homosexuelles. Yvan décrit aussi des attitudes récurrentes qu'il perçoit

comme étant subtilement biaisé chez ses collègues. Il explique que dans son milieu de travail, il ressent que c'est mal vu de quitter le travail tôt si la raison de ce départ n'est pas l'obligation d'aller chercher ses enfants :

Sans être comme vraiment ... dit... c'est sûr que la personne qui va avoir des enfants, elle va quitter le soir, puis c'est beau, c'est correct, mais peut-être, tu sais, le fait que « ah bien toi tu fais juste sortir » parce que veut, veut pas, je pense qu'il y a des fois cette idée-là « ah les personnes gais ... ils n'ont pas d'enfants » [...] Tu sais, les seules fois où je demande peut-être « je veux finir plus tôt » bien ce n'est pas pour aller chercher mon enfant à la garderie, c'est peut-être parce que j'ai loué un chalet avec des amis.

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

Yvan décrit une conséquence du préjugé selon lequel les hommes gais sortent beaucoup et font souvent la fête. Selon la taxonomie de Nadal (2013), il s'agit d'un exemple de Renvoyer ou confiner dans l'exotique (« Exoticisation »), car ses collègues présument qu'Yvan (comme tous les gais) vit une vie différente (pas de famille, pas d'enfants), et il mérite moins de quitter le travail tôt, car il n'a pas une excuse moralement justifiable (s'occuper de ses enfants). Cette MAH peut aussi être qualifiée d'Hypothèse de l'expérience LGB universelle, car Yvan explique que ses collègues semblent penser que tous les gais sont pareils (sortent dans les bars, n'ont pas d'enfants).

Dans le prochain extrait, nous pouvons voir qu'Yvan fait le lien entre l'exemple fourni - agir comme un gai (exemple 9) - et ses collègues qui disent avoir soupçonné son orientation sexuelle.

Chercheure : les autres te disent de ne pas agir autant comme un gai?

Yvan : ouin ou de par rapport à... de pas agir, non. Non. Non. Mais, tu sais, mettons d'autres personnes vont me dire « ah bien j'avais des doutes quand même ! » (voix moqueuse).

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans gai

Cet incident peut être qualifié d'Hypothèse de l'expérience LGBT universelle (Nadal, 2013). En fait, quand les collègues d'Yvan disent avoir flairé qu'il est gai (« j'avais des doutes ») d'après son apparence ou ses comportements, ils assument que tous les



hommes gais sont pareils, et activent les stéréotypes des rôles et comportements des hommes gais.

Par ailleurs, la curiosité et les questions sur la vie personnelle sont des éléments qui ont été cités à quelques (3-4) reprises lorsque la chercheuse, à la fin de la section de l'entrevue sur les MAH, demandait aux participant.e.s s'elles/ils avaient d'autres exemples de MAH. Alfred explique que les sujets d'actualité, comme l'homoparentalité, finissent par susciter des questions personnelles de la part de ses collègues :

Deux femmes, deux hommes, tu sais en ce moment ils en parlent beaucoup [dans les médias]. Donc on a eu des conversations là-dessus sur l'heure de dîner « ah Alfred, veux-tu des enfants? » puis là ça crée des conversations parce qu'on est comme 10 à dîner ensemble, donc il y a des gens qui sont pour, il y a des gens qui sont contre... Ce que je trouve intéressant, c'est qu'à chaque fois qu'on va dîner, on dirait que les gens [...] [ont] une curiosité par rapport à notre vie. Tu sais « ah c'est comment » puis « à quel âge que tu l'as dit [que tu es homosexuel] » « tes parents ont-ils bien accepté ça » puis.. Je trouve ça curieux... des fois je me demande s'ils se sentent obligés de me poser ces questions-là... Tu sais, si j'étais hétéro là, je n'aurais pas cette question-là, « à quel âge tu as dit que tu étais hétérosexuel », ça n'existe pas comme question ça!

- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

Selon la taxonomie de Nadal (2013), poser des questions sur la vie personnelle des personnes LGB et sur leurs expériences par rapport à leur orientation sexuelle est un exemple de Renvoyer ou confiner dans l'exotique (« Exoticisation »). Par ailleurs, cet extrait inclut aussi un exemple d'Hypothèse de l'expérience LGB universelle (Nadal, 2013), car les collègues d'Alfred présument que toutes les personnes LGB font un *coming-out*, et qu'Alfred en a sans doute fait un lui aussi. Finalement, cet exemple illustre aussi un « Inconfort avec ou une désapprobation de l'expérience LGB », puisque certains de ses collègues sont « contre » les familles homoparentales. Quoiqu'Alfred ne fournisse pas plus de détails, on peut croire que les personnes

« contre » n'acceptent pas ou ne sont pas confortables avec l'idée que les personnes LGBT aient des enfants, pour une quelconque raison.

Finalement, un exemple du dernier type de MAH de Nadal (2013), Micro-agression environnementale et systémique, provient d'Yvan qui estime qu'il y a un plafond rose dans son domaine pour les hommes gais efféminés. Selon lui, un homme gai « trop flamboyant » ne pourrait pas accéder à des postes de direction. Il raconte d'ailleurs qu'il y a des directeurs gais qui sont toujours dans le placard dans son entreprise. Toutefois, il montre une certaine complaisance envers cette situation, en avançant une explication selon laquelle une apparence trop efféminée pourrait gêner l'interaction avec des clients, voire déplaire ou écarter des clients potentiels.

Là justement où une entreprise au Texas voudrait faire affaire, puis il dirait « ah bien oui, moi mon contact est homosexuel bla bla » [...] Tu sais, tu as des clients, tu ne veux les pas choquer pour ne pas en perdre... Parce que je ne sais pas à quel point entre... vouloir avoir un gros client, un autre client, puis vouloir montrer que tu pourrais avoir des employés homosexuels [...] on est quand même une entreprise qui continue à grossir, fait que tu veux quand même garder une image professionnelle, tu sais [...], mais à l'interne il n'y a aucun problème.  
- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

Ce type de MAH fait référence à des éléments dans les systèmes ou les institutions qui envoient des messages dénigrants aux personnes LGBT : dans ce cas, c'est l'idée qu'être, ou plutôt paraître, homosexuel ne donne pas une bonne image professionnelle et va nuire au succès de l'entreprise (Nadal, 2013). Il est intéressant qu'Yvan semble avoir intériorisé ce message : il soutient que cela est acceptable, puisque c'est nécessaire pour la prospérité de l'entreprise et compatible avec une situation à l'interne qui ne pose pas de problème.

Plusieurs autres exemples de MAH ont été récoltés dans les entrevues, mais qui ne peuvent être incluses ici par souci d'espace. Il demeure que 12 des 13 participant.e.s en ont rapporté au moins une, que ces incidents sont souvent récurrents, qu'ils ont lieu

dans presque tous les secteurs d'activités et proviennent de diverses sources dans l'environnement de travail (p. ex. de la part de supérieurs, entre collègues et dans la structure organisationnelle). De plus, le fait que les participant.e.s aient raconté des expériences durant l'entrevue avant ou après la portion de l'entrevue portant sur les MAH démontre que, malgré leur subtilité, l'expression de préjugés ou de propos négatifs est remarquée par les employé.e.s LGB qui les reçoivent. Finalement, l'exemple du *HMS #9* (Les autres te disent de ne pas agir autant comme « un gai » / comme une « lesbienne »), qui n'a été rapporté par aucun.e participant.e, est un exemple de préjugé plutôt direct.

L'on peut donc conclure que même en présence d'IGDS, les employé.e.s continuent à vivre des formes d'hétérosexisme détectables, bien qu'indirectes, voilées ou subtiles. La prochaine section fera état des opinions des participant.e.s sur la prévention et la sanction des MAH, ainsi que d'autres pistes futures pour améliorer l'expérience en milieu de travail des employé.e.s LGB.

#### 5.4 Perceptions, opinions et expériences des employé.e.s LGB : pistes pour réduire les MAH et améliorer le climat de travail

Cette section fait état des perceptions, opinions et expériences des participant.e.s en lien avec des pistes au niveau de la gestion de la diversité sexuelle pour réduire les MAH et améliorer l'acceptation des personnes de minorités sexuelles en milieu de travail. En fait, les participant.e.s avaient des opinions intéressantes au sujet de ce qui pourrait être fait (et de ce qu'il ne faudrait pas faire) pour améliorer l'expérience en milieu de travail des employé.e.s LGB. Plusieurs éléments des résultats proviennent de réponses directes aux questions de la chercheuse, tandis que d'autres éléments, tels que l'importance de la visibilité, ont émergé comme thèmes significatifs au moment de l'analyse.

#### 5.4.1 La prévention et la sanction des MAH : des sujets à controverse

Lors des entrevues, en terminant la discussion sur les MAH, la chercheuse a posé des questions aux participant.e.s afin de savoir s'ils/elles pensaient que l'on pourrait prévenir les MAH en milieu de travail et si l'on devrait les punir. Les réponses à ces questions ont permis de découvrir la nature controversée du concept de MAH. Ces deux aspects, prévention et sanction, seront abordés dans la section qui suit.

##### 5.4.1.1 La prévention des MAH

La question de la prévention des MAH a suscité diverses réponses de la part des participant.e.s. La grande majorité (11) était d'avis qu'on pourrait prévenir les MAH par l'éducation, en montrant aux gens comment accepter et être accueillant envers des minorités sexuelles, quoique certains ne croyaient pas que c'était en milieu de travail que cette éducation devait se faire. Certains (2-3) participant.e.s ont émis l'idée que dans le travail de sensibilisation, il est essentiel de ne pas victimiser les personnes de minorités sexuelles.

En fait, pour la grande majorité des participant.e.s, les idées sur la prévention des MAH en milieu de travail suivent l'idée que les MAH sont dues à un manque de connaissances et de sensibilisation. Par exemple, Émile est d'avis que pour prévenir les MAH, il faut que l'éducation s'attaque à « la base » des stéréotypes et de l'hétérosexisme, car les MAH viennent de la culture dans laquelle nous vivons.

Encore là, toute est dans la promotion, l'éducation, et d'attaquer la base, parce que c'est carrément la base, tu sais de [dire] « ah ça c'est tapette », whatever.... Les gens l'utilisent de façon.... non réfléchié.  
- Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Oberyn partage la même opinion :

La plupart du temps, quand le monde font des commentaires, ce n'est pas pour mal faire là, ce n'est pas pour, ce n'est pas par mauvaise volonté, plus par habitude culturelle là, je te dirais. [...] c'est juste une question d'éducation.

- Oberyn, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel

De plus, certains (4-5) participant.e.s étaient d'avis que l'éducation permettrait aux gens – qui souvent ne sont pas mal intentionnés – de prendre connaissance du caractère blessant de leurs mots et de leurs actions, et cette prise de conscience amènerait la cessation des MAH.

C'est plus en amont qu'il faudrait les sensibiliser et les éduquer... Pour qu'ils prennent conscience en fait de ce qu'ils dissent, et pour qu'ils ne le répètent pas.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

Parce qu'encore une fois, je ne pense pas que c'est toujours parti de mauvaises intentions, puis ceux qui ont peut-être des mauvaises intentions vont se dire « ah bien ouin c'est vrai, faut faire attention », [...]. Fait que dire que ça existe, je te dirais, « ah bien c'est vrai, c'est considéré une micro-agression »

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

Même les participant.e.s qui étaient d'avis qu'il serait difficile de prévenir les MAH croyaient que l'effort devrait être fait au niveau de la sensibilisation et de l'éducation.

Par ailleurs, selon certain.e.s (4-5), si l'entreprise envoie des messages d'inclusion, cela peut aussi prévenir les MAH.

[La prévention se fait] en montrant à tous les employés que l'inclusion c'est non-négociable; tu sais, regardes, je suis sûr qu'il y a plein de monde qui PENSENT ces affaires-là [que la bisexualité n'existe pas], mais qui se retiennent, qui ne le font pas, ou qui.. parce que « ah ouin c'est vrai dans le fond, [nom de l'employeur] est super ouvert fait que.. »

- Oberyn, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel



Selon Noam aussi, la prévention « c'est une question de positionnement de la compagnie ». Il croit que si les politiques sont claires et que l'environnement est déjà en santé, c'est un bon début, mais que parfois, l'éducation des employé.e.s est nécessaire, par exemple s'ils sont plus âgés ou si c'est « un milieu qui est homophobe par vocation » (Noam, représentant en services financiers, 30 ans, gai).

En fait, plusieurs (6-7) étaient d'avis que l'éducation devait se faire en milieu de travail. Par exemple, Yenny est d'avis que plutôt que de toujours s'en remettre aux individus, les institutions, entre autres les employeurs, devraient en prendre la responsabilité et s'assurer que leurs employé.e.s sont à jour sur les enjeux sociaux.

I mean when you get older there is.. the education is over, you just work, so the responsibility is on you. But it should be sort of like in everything that is around in society, like in every institution, that you have sort of continued education of social issues...Like I don't know, racism.... racism is an issue that we keep talking about; I think sexuality should be too.

- Yenny, interviewer, 22 ans, lesbienne

Frédéric est aussi d'avis que l'employeur a un rôle à jouer, mais il croit l'éducation doit aussi se faire ailleurs avec le soutien des instances publiques :

J'ose espérer que ce ne serait pas à l'employeur de faire ça, j'ose espérer justement qu'une éducation soit faite à l'école à ce niveau-là [...], mais si le programme a du sens puis si c'est monté comme du monde, pas de trouble là [que ce soit en milieu de travail].

- Frédéric, 29 ans, officier de navigation maritime, gai

Par ailleurs, Anna est d'avis que si les micro-agressions pouvaient être prévenues, ce ne serait pas grâce à des interventions en milieu de travail :

Est-ce que tu peux prévenir les micro-agressions [longue pause]? Je vais sembler pessimiste, mais non, je ne pense pas. En-tout-cas, pas rendu au travail. [...] Il faut une certaine ouverture en partant pour cesser les micro-agressions puis pour ne pas en faire... Et je n'ai pas l'impression que c'est au travail que tu vas réussir à... faire cette ouverture-là.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

Finalement, quelques (2-3) participant.e.s sonnent une alarme contre les approches qui victimiseraient les personnes LGB ou dramatiseraient les situations de MAH. Par exemple, Erich discute de la polémique concernant l'expulsion d'un couple gai d'un bar dans le Quartier latin de Montréal, qui a fait les manchettes des journaux :

Je suis un défenseur de la cause LGBT, mais modéré. Je m'égare là, mais l'affaire qui est arrivée au Saint-Sulpice [...] Je trouve que c'est contre notre avantage. [...] Faut pas faire peur aux gens d'être avec nous. Puis de policer sur tout ce qu'ils disent. Parce que là ils ne voudront plus être avec nous autres. [...] Je ne veux pas être vu comme victime.

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

Lorsque la chercheuse lui demande quelle serait la meilleure approche pour prévenir les MAH - les politiques ou les formations - il répond sans hésitation que l'éducation serait plus efficace que les politiques :

En disant « on trouve ça drôle... puis regarde comment tu n'as pas d'allure », mais tu sais, pas « IL NE FAUT PAS DIRE CA PARCE QU'ON EST DES VICTIMES PUIS ON SE SENT BLESSÉ QUAND TU NOUS DIS CA ».

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

Cette idée de ne pas dramatiser était partagée par d'autres participant.e.s. Entre autres, Frédéric discute aussi de la polémique récente au bar montréalais :

Comme je dis, c'est facile de crier au loup, des fois il y a des situations où... on va parler justement le Saint-Sulpice! Il y a eu une expulsion d'un couple gai y'a quelques semaines là. [...] [Il] faut arrêter de vraiment, de victimiser tout le monde à ce niveau-là

- Frédéric, 29 ans, officier de navigation maritime, gai

Plus tard, Frédéric continue son idée de cesser de se victimiser.

Faut arrêter de se voir la victime à moment donné, faut regarder les choses en face là. Si on reste dans le placard toute notre vie, bien on ne peut pas s'attendre à ce que les gens ne soient pas surpris quand on va en sortir, qu'il n'y a pas d'accros temps en temps.

- Frédéric, 29 ans, officier de navigation maritime, gai

La visibilité a été mentionnée à plusieurs reprises comme un élément important pour l'atteinte de l'égalité en milieu de travail. Nous y reviendrons.

#### 5.4.1.2 La sanction : seulement si nécessaire et à utiliser avec caution

Un autre sujet sur lequel les participant.e.s avaient plusieurs opinions était la sanction des MAH en milieu de travail. Les réponses à ce sujet sont polarisées, avec d'un côté, « oui, il faut sanctionner » (2), de l'autre « non, il ne faut pas sanctionner » (6), tandis que certain.e.s (5) offraient des réponses moins catégoriques.

Tout d'abord, celles et ceux qui attribuent les MAH à un manque d'éducation tendaient à ne pas croire qu'elles méritaient une sanction :

Punir, moi non je pense que non.... Parce que vu que, bien à cause que moi je pense que c'est à cause du manque de connaissance puis tout ça, alors... Punir, je ne pense pas.

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

Parmi les réponses nuancées, se trouvait l'avis que la sanction peut s'avérer nécessaire en fonction « de la gravité de la chose ».

Je pense que rendu à l'âge adulte, punir quelqu'un c'est plus ou moins applicable là, mais... Mettons, une punition seulement si ça devient répétitif et si ça devient vraiment à avoir un effet néfaste sur le climat de travail, juste cette personne-là est tellement désagréable et il y a tellement une répétition de micro-agressions que la ça devient invivable là, oui, une punition.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

Émile partage l'idée qu'il faut relativiser en fonction de la fréquence des MAH, en d'autres mots, si la situation s'aggrave et affecte la santé psychologique de la victime :

Mais j'imagine que si c'est quelque chose qui se répète tout le temps, tu sais si ça devient vraiment important, bien oui! Punir, je ne sais pas, je ne sais pas si c'est le bon mot, mais il faut que ce soit mis... je ne sais pas. Faut que, faut qu'il y aille quelque chose qui soit fait.

- Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Comme Émile, plusieurs participant.e.s sont d'avis que le mot « punir » n'est pas le terme approprié, mais estiment que quelque chose peut être fait pour sanctionner les comportements.

Je pense que oui, faut punir, bien pas punir, mais en tout cas il faut agir, je te dirais. Qu'il y a une conversation avec un supérieur à la limite [...] je pense que oui, faut dire au collègue de se fermer la boîte, qu'il garde ses commentaires pour lui là, je pense qu'il faut le dire.

- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

Finalement, d'autres (4-5) sont d'avis que sanctionner pourrait avoir des effets pervers en suscitant des réactions négatives de la part des personnes hétérosexuelles. Par exemple, Yenny explique qu'elles pourraient « être fâchées contre les gais » :

I mean not punish, punishable in a sense like "OK, we need to educate this person". Not sort of like "you have to stop working for us", you know? [...] Like I don't think that would be an answer for that. They would just be angry at... gay people for... for him saying the wrong thing.

- Yenny, interviewer, 22 ans, lesbienne

Oberyn est convaincu qu'il ne faut pas sanctionner, car les sanctions peuvent causer de la frustration chez les autres et nuire aux personnes de minorités sexuelles.

Les punir? Non absolument pas [...] Non, si tu punis, au contraire, ça l'a l'effet contraire. La personne va être encore plus *crinké* là, va avoir encore plus un esprit comme, que c'est l'ennemi. Ne ne non, au contraire. Ne non, absolument pas. Ne non.

-Oberyn, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel

Finalement, Frédéric a utilisé une exagération pour illustrer son avis qu'il ne faut pas commencer à « policer » tout ce qui se passe sur les lieux de travail :

[Peut-on] vraiment forcer, twister la [chose] jusqu'à bannir chaque conversation, d'aller mettre une police qui dit « bon bien là y voir avoir des petites boîtes à tels endroits dans le bateau et si vous êtes témoin d'une conversation ou y'a une micro-agression, un comportement, pas un comportement, mais vraiment une parole blessante envers quelqu'un bien, dénoncez-le, puis on prend sanction envers cet employé-là ». Je ne pense pas qu'on puisse aller jusqu'à là, puis je ne vois pas l'intérêt de ça.

- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

En somme, les opinions sur la sanction des MAH sont divergentes et plusieurs apportent des nuances quant au vocabulaire et à l'application de « sanctions ».

Cette section montre que l'éducation est, pour une majorité de participant.e.s, une voie à privilégier pour la prévention des MAH, alors que l'application de sanction est loin de faire l'unanimité, sauf pour certains participant.e.s qui l'estiment nécessaire pour répondre à une situation grave. La prochaine section traite de l'importance de la visibilité de la diversité sexuelle pour favoriser son acceptation.



5.4.2 « À moment donné, si on veut que ça devienne normal, il faut que les gens en voient! » : L'importance de la visibilité pour l'acceptation de la diversité sexuelle

La majorité (9) des participant.e.s ont abordé l'importance de la visibilité de la diversité sexuelle (soit des personnes LGB ou des IGDS) à au moins une reprise, sans que la chercheure introduise le sujet. Cette importance de la visibilité est justifiée de plusieurs manières, notamment en lien avec la prévention des MAH et l'acceptation des personnes LGB. Par exemple, Anna croit que la visibilité des minorités sexuelles est très importante au travail et dans la vie en général. Elle explique :

J'ai l'impression que le rôle [de prévenir les MAH] est plutôt en éducation ou sinon dans la société juste avec une plus, une meilleure visibilité. [...] Moi je trouve, plus il y a de visibilité, plus c'est banalisé.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

La visibilité de la diversité sexuelle au travail peut même faire en sorte que des collègues de minorités sexuelles, dont l'identité sexuelle est encore en développement, aient accès à des modèles positifs. Noam raconte que sa sortie du placard et son aisance à parler de sa vie de couple au travail a, à son insu, encouragé un de ses collègues à faire son *coming-out* :

Cette année, j'ai un collègue qui a fait son *coming-out* suite à.... Mettons, voir à quel point j'étais à l'aise dans mon milieu, etc., au travail [...] Et puis du coup cet hiver il m'a dit « tu sais, à force de te parler, puis je suis gai, j'arrive à le dire », puis il l'a dit à ses sœurs, ses trois sœurs puis à sa mère ... Tu sais ça crée une chaîne de causes et effets. [...] Il m'a dit que c'était vraiment à cause de comportements positifs qu'il voyait.

- Noam, représentant en services financiers, 30 ans, gai

Selon Noam, parler naturellement et de façon « organique » de son conjoint peut casser les préjugés des gens. Frédéric affirme même que c'est la responsabilité des personnes de minorités sexuelles d'être visibles afin de faire progresser l'acceptation, surtout celles qui ont suffisamment de confiance en elles.

C'est un peu de notre responsabilité, si on veut que ça change un jour, faut qu'il y en aille qui soient capables de... ceux qui sont justement plus dominants ou plus sûrs d'eux-mêmes, mais faut que ça serve à quelque chose aussi, pas juste... S'il faut que t'aies une grande gueule, bien sers-toi-en intelligemment.  
- Frédéric, officier de navigation maritime, 29 ans, gai

Finalement, plusieurs (4-5) participant.e.s sont d'avis que la visibilité favorise la prise de conscience que les couples gais « ne sont pas dangereux » et facilite les échanges et la compréhension mutuelle :

C'est mieux de le dire, puis tu n'avances pas les choses si tu le caches puis t'en parles pas [...] Tu sais là, si personne n'en parle, je veux dire, à moment donné, tout le monde pense que ça n'existe pas puis que c'est chez le voisin.  
- Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai

Moi je trouve que je ne fais pas de publicité, mais je veux dire étant donné que je suis [ouverte], je vais jouer au golf avec ma blonde [...] Tu sais je PENSE que je fais un petit peu l'éducation... les gens qui sont à l'aise... ou déjà de juste comme faire semblant que... bien ils posent des questions, puis moi je suis à l'aise de répondre, tu sais.  
- Mika, superviseure de département, 45 ans, lesbienne

#### 5.4.3 Pistes pour la gestion de la diversité sexuelle

Les participant.e.s ont aussi discuté des pistes spécifiquement en lien avec la gestion de la diversité sexuelle dans le but d'améliorer l'acceptation de la diversité sexuelle et des personnes de minorités sexuelles en milieu de travail. Ils/elles ont partagé leurs opinions sur les besoins des employeurs, ainsi que sur les besoins des employé.e.s

LGB. Ces pistes sont à différents niveaux et permettront de créer une nouvelle norme organisationnelle d'acceptation de la diversité sexuelle. Les besoins qui sont ressortis de leurs propos sont classés dans cinq catégories : éducation, culture, promotion, outils et considération des mécanismes *bottom-up/top-down*.

#### 5.4.3.1 Éducation

En dehors des échanges sur l'éducation comme outil de prévention des MAH, la grande majorité des participant.e.s ont exprimé l'opinion que l'éducation au sujet la diversité sexuelle est nécessaire, tant pour les collègues que pour les supérieurs, voire qu'elle devrait constituer une priorité puisqu'elle permet la sensibilisation. Alice explique l'effet que peut avoir l'éducation au sujet de la diversité sexuelle :

[C]'est un peu l'équivalent que si leur fille ou leur nièce sort du placard puis qu'il faut qu'ils *dealent* avec ça puis là « ah ben finalement, ouin, OK, ah elle peut faire toutes les choses normales là ? » Fais que c'est la même affaire là.

- Alice, technicienne, 39 ans, lesbienne

Les participant.e.s ont suggéré différentes manières de procéder à cette éducation, par exemple, par l'exposition à des causes LGBT/ou la participation à des activités communautaires.

[Q]uand il y a justement des événements particuliers qui sont associés à la communauté homosexuelle ou de diversité, de Montréal ou quoi que ce soit, bien de se pointer là puis de dire « nous on est là, on l'appui », mais en amenant des employés aussi, puis je ne parle pas des employés gais qui travaillent là nécessairement, mais tu sais d'amener une équipe sur place, bien ça va amener certains employés à voir des choses, à comprendre des choses, puis à s'ouvrir sur... Alors que s'ils sont juste dans leur bureau puis tu vois, tu lis un papier quoi que ce soit, bien oui ça peut t'amener une certaine réflexion sur le sujet, mais c'est de s'impliquer puis de le voir, puis de comprendre.

- Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Comme le mentionne Émile, l'approche éducative serait plus efficace que les initiatives sur papier, par exemple les politiques antidiscriminatoires, et la majorité des participant.e.s partagent cet avis.

Finalement, pour Erich, les employeurs ont aussi des besoins d'éducation afin de mieux connaître ce que la communauté LGB souhaite, ainsi que la manière de les rejoindre, surtout les employé.e.s LGB plus jeunes et les femmes lesbiennes.

Moi je dirais une compréhension des enjeux pertinents pour la communauté [...] c'est un manque de connaissance de la clientèle [des employé.e.s LGB].

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

#### 5.4.3.2 Culture organisationnelle

Plusieurs (5-6) participant.e.s ont exprimé le besoin de créer une culture ou un climat organisationnel d'inclusion en milieu de travail. Ce besoin s'est exprimé de plusieurs façons, généralement en disant qu'il faut que les employé.e.s soient à l'aise dans leur environnement de travail. « [T]u signes ça [la politique antidiscriminatoire], ça fait que tu te dis déjà en partant 'bien ça part bien'; tu ne te sens pas mal à l'aise » (Alfred, consultant en personnel, 40 ans, gai). L'idée est de faire en sorte que le message d'acceptation soit clair, qu'il soit intégré dans la culture organisationnelle.

Ce serait important que tous les employé.e.s – qu'ils soient membres de la communauté LGBT, allié ou même non allié – qu'il y ait, dès leur embauche et continuellement dans leur emploi au sein de cette entreprise-là, qu'il y ait un message clair de la direction que la diversité, c'est la norme. La diversité d'orientation sexuelle c'est la norme. On encourage nos employés à être out, et on va participer activement dans la communauté. Et on ne s'en cache pas.

- Obery, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel

[F]aire en sorte que ces employés soient bien dans leur milieu de travail puis de vivre de façon normale [...] que naturellement, l'employé.. tu sais, si l'employé dans son milieu de travail est capable d'en parler facilement... rapidement... et que tu sens que ce soit – même de la haute direction quoi que ce soit – que tout ça vient normal [...] C'est vraiment que la culture... que toute soit ouvert puis qu'il n'y a pas de problèmes.

- Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Ce point est souvent rattaché à celui qui suit, la promotion des IGDS

#### 5.4.3.3 Promotion des IGDS

Le mot « promotion » est revenu très souvent dans les discours des participant.e.s sur les besoins des employeurs et des employé.e.s. En général, l'idée de promouvoir les IGDS afin de leur assurer une meilleure visibilité a été mise de l'avant dans le cadre des échanges sur les politiques antidiscriminatoires, sur les ressources, ainsi que sur les valeurs et le positionnement de l'entreprise. En fait, cette nécessité est affirmée surtout en lien avec la création d'une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion : le fait de dire dès le départ aux employé.e.s que l'entreprise valorise l'inclusion est perçu comme un préalable à cette même inclusion. Par exemple, une piste serait que l'employeur informe dès le début les employé.e.s que l'orientation sexuelle n'est pas un enjeu pour sa sécurité d'emploi. Si l'employeur n'explicite pas cette norme, Yvan croit que plusieurs employé.e.s pourraient s'inventer des vies ou se sentir nerveux par rapport à la divulgation de leur orientation sexuelle.

Bien tu sais, le besoin, c'est niaisieux à dire, mais de savoir que si tu fais un *coming-out*, bien, tu sais, tu ne perdras pas ta *job* [...] [Sinon] tu sais là c'est dans tout, t'inventes une conjointe... puis là il faut que tu souviennes t'as dit quoi à qui, puis là, PFFF, non non, c'est l'enfer.

-Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai



Erich et Anna sont du même avis :

La première chose c'est de savoir que [l'orientation sexuelle] n'est absolument pas un enjeu. Que [les employé.e.s] sont reconnus pour leur talent et leur performance, peu importe leur orientation sexuelle.

- Erich, directeur principal des communications, 39 ans, gai

[J]'aurais aimé quand j'ai commencé qu'on me dise « tu sais, on ne le sait pas si t'es gaie ou non, mais pour nous, on s'en fout » [...] ça m'aurait enlevé un gros fardeau pendant un an où je ne savais pas [si je pouvais faire mon *coming-out*] ET peut-être ça aurait éduqué certains avocats qui, comme les bûcherons, qui ne connaissent strictement rien.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

D'autres exemples concrets d'éléments à promouvoir incluent le cheminement pour faire une plainte, ainsi que le fait que la discrimination est passible de sanction.

Le besoin est donc que les informations concrètes relatives à l'inclusion de la diversité sexuelle soient promues, ce qui en dit long sur le positionnement global de l'entreprise (qui n'est pas nécessairement écrit quelque part). Une manière de le faire, suggérée par un participant, est d'inclure toutes les politiques et les positionnements de l'entreprise dans la trousse d'accueil des employé.e.s. Une autre manière de faire valoir les IGDS, suggérée par quelques participant.e.s, (3-4) est de les rendre obligatoires, afin de les promouvoir, mais aussi d'obtenir un effet dissuasif (par exemple, signer une politique antidiscriminatoire) et de faire en sorte que tout le monde soit sur la même longueur d'onde par rapport aux valeurs d'inclusion de l'entreprise. Car comme l'explique Yvan, ce sont probablement les gens qui ont le plus besoin d'informations qui n'iront pas les chercher et il faut donc trouver une manière de rendre cela obligatoire :

Mais si tu ne sais pas que ça existe [la formation], tu n'iras pas la chercher toute seule là! Fais que je ne sais pas trop c'est quoi le moyen, tu sais il faudrait [...] un affaire de même que tu remplis une fois par année puis que tu dis « oui je l'ai faite puis ça m'a coûté 2 000\$, 1 000\$ de traiteur puis, le conférencier puis... » tu sais, mais là au moins les gens sont sensibilisés à ça là.

- Yvan, conseiller en régimes de retraite, 42 ans, gai

#### 5.4.3.4 Outils

Un autre besoin exprimé par quelques (3-4) participant.e.s était le manque perçu d'outils concrets pour aider les entreprises à instaurer des IGDS qui seraient réellement efficaces dans l'amélioration des expériences des employé.e.s LGBT. Par exemple, Anna explique que grâce à son implication dans un organisme LGBT, elle sait que plusieurs entreprises aimeraient avoir de tels outils :

Il y en a beaucoup [d'entreprises] qui aimeraient avoir des outils. Tu sais, c'est bien beau d'avoir la volonté, souvent les gens dans les ressources humaines ne sont pas nécessairement des gens de la communauté, puis ne savent pas nécessairement comment aborder le sujet. Donc je pense que les entreprises, ce qu'elles ont besoin, c'est d'outils et d'une façon de le faire qui est correcte. Parce que c'est facile de tomber dans le stéréotype, veux veux pas, ou de victimiser non plus, ce n'est pas une bonne chose.

- Anna, avocate, 25 ans, lesbienne

Yenny explique que selon elle, ce sont les employé.e.s qui ont le pouvoir de changer l'environnement et qui devraient donc avoir les outils. Elle explique que, face à des situations problématiques, les employé.e.s doivent agir pour les régler, et que des outils pourraient alors leur être utiles :

Because we're the ones that are living it. So if I want to change something, I will... I mean I would need the permission and the support from the manager, but something that will be there for me, if I need it, sort of like a tool.

- Yenny, intervieweur, 22 ans, lesbienne

Toutefois, pour que ce genre d'outil ou de boîte à outils soit utile, Noam est d'avis qu'il est indispensable que l'employeur ait réellement la volonté de mettre l'inclusion à l'agenda de l'entreprise. Il croit que les « toolkits » ne seraient pas utiles si l'entreprise n'endosse pas l'inclusion de la diversité sexuelle dans sa culture organisationnelle.

#### 5.4.3.5 *Bottom-up et top-down* : deux mécanismes essentiels et complémentaires

Les participant.e.s sont nombreux (8) à avoir mentionné l'importante influence des leaders/supérieurs des entreprises pour améliorer le bien-être des employé.e.s LGB, mais certain.e.s (4-5) ont tout de même rappelé que les employé.e.s à la base doivent aussi être impliqués. En autres mots, les participant.e.s sont conscient.e.s que les efforts d'inclusion doivent venir du haut de la hiérarchie organisationnelle, mais certains ont nuancé en ajoutant qu'en absence d'implication des employé.e.s, l'effet des leaders sera amoindri. Voici deux extraits qui illustrent l'idée que ces deux contributions sont essentielles et complémentaires :

Il faut que ça vienne tranquillement d'en haut aussi. Tu sais, il faut que chaque personne aille son apport dans ça. Si ça vient juste d'une personne [puis] t'as 300 personnes autour, mais il n'y a personne d'autre d'impliqué, t'as beau diffuser de l'information, t'as beau faire des affaires, mais s'ils ne sentent pas impliqués [ça ne fonctionne pas].

- Émile, agent de bord, 26 ans, gai

Donc il faut vraiment que ce soit à l'initiative – faut que ça parte d'en haut puis faut que ça puisse descendre jusqu'en bas. Parce que si le message vient d'en haut, mais qu'il ne se passe rien en bas, bien c'est un peu hypocrite! Puis s'il y a du monde en bas qui sont super motivés puis qui veulent, mais qu'en haut non... Faut qu'il y ait les deux!

- Obery, directeur de succursale, 29 ans, bisexuel

Ce dernier point illustre bien l'idée que les employeurs et les employé.e.s doivent travailler ensemble pour améliorer les expériences des employé.e.s LGB. Les besoins exprimés par les participant.e.s en terme de gestion de la diversité sexuelle incluent donc plusieurs réflexions et idées qui peuvent servir de pistes pour les employeurs et les employé.e.s LGB.

Les résultats décrits dans ce chapitre abordent plusieurs éléments, certains plus objectifs, comme la forme des IGDS et les vécus de MAH des employé.e.s, certains

plus subjectifs, comme leurs perceptions des IGDS et les pistes suggérées pour améliorer le vécu des employé.e.s LGB. La prochaine section discute de ces divers résultats.

## CHAPITRE VI

### DISCUSSION

La présente étude cherchait à mieux comprendre les IGDS adoptées par les employeurs en contexte québécois et leur efficacité perçue, ainsi qu'à cerner les expériences de victimisation des personnes LGB en milieu de travail. Nous voulions aussi identifier des manières d'améliorer les expériences des employé.e.s LGB en milieu de travail. Plus précisément, cette recherche visait à 1) explorer l'éventail des initiatives de gestion de la diversité sexuelle adoptées par de grandes entreprises au Québec; 2) examiner les perceptions qu'ont les employés LGB quant à l'efficacité des IGDS adoptées par leur employeur; 3) examiner les perceptions des MAH vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB et finalement 4) recueillir les recommandations de pistes d'intervention des employé.e.s LGB, en lien avec les IGDS, pour améliorer leurs expériences au travail. Dans cette section, nous discuterons de principaux résultats obtenus en quatre temps : la typologie et l'effet symbolique de l'éventail des IGDS recensées; les facteurs influençant leur efficacité perçue; les vécus de MAH; et les suggestions des participant.e.s pour réduire ces expériences en milieu de travail, discutés sous forme de recommandations pour les milieux de travail soucieux de créer un milieu de travail inclusif des employé.e.s LGB. Nous terminerons en soulignant les limites de la présente étude.

#### 6.1 L'effet symbolique des IGDS : la normalisation de la diversité sexuelle

Tout d'abord, rappelons quelques résultats. Dix des treize participant.e.s travaillaient dans une organisation ayant adopté au moins une IGDS. Faisaient exception les entreprises comprenant moins de 500 employé.e.s à travers le monde. Nous avons



proposé une catégorisation des IGDS recensées dans les dix entreprises selon deux dimensions : le type de mesure (dissuasives, positives et éducatives) et le niveau de formalité (formelles et informelles).

Les résultats montrent que les trois types de mesures recensées sont perçus comme contribuant à normaliser<sup>16</sup> la diversité sexuelle en milieu de travail, car elles véhiculent comme message que la diversité sexuelle est normale et qu'il faut la reconnaître, sinon la valoriser. À titre illustratif, tout d'abord, les IGDS dissuasives énoncent des positions et véhiculent des valeurs qui visent à établir une norme d'acceptation de la diversité sexuelle. Par exemple, une politique antidiscriminatoire qui interdit la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle véhicule un message selon lequel les différentes orientations sexuelles doivent être respectées, et une sanction pourrait même être imposée si elles ne le sont pas. Quant aux IGDS positives, elles véhiculent elles aussi des valeurs et des messages positifs qui visent à établir la même norme, cette fois à travers des activités et des gestes. Par exemple, une entreprise qui affiche un drapeau arc-en-ciel dans sa succursale banlieusarde envoie un message que la diversité sexuelle est quelque chose à mettre en valeur et qui ne doit pas être caché. Finalement, les IGDS éducatives ont comme but de sensibiliser les employé.e.s aux enjeux qui touchent les personnes de minorités sexuelles. Une entreprise qui offre une formation à ses nouveaux employé.e.s incluant des informations sur la communauté LGB envoie non seulement le message que la communauté LGB doit être acceptée, mais elle donne aussi des informations aux employé.e.s afin de les sensibiliser et leur permettre de comprendre les enjeux de cette communauté. Donc il y a effectivement un message global qui découle de chacun des types d'IGDS recensées : la diversité sexuelle – l'homosexualité, la bisexualité – est normale et doit être acceptée en milieu de travail. En envoyant ce message, les IGDS auraient comme effet d'éventuellement normaliser ou peut-être même banaliser la diversité sexuelle en milieu de travail.

---

<sup>16</sup> Dans le sens de rendre habituel, de banaliser.

Ce résultat au sujet du message de normalisation de la diversité sexuelle qui découle des IGDS concorde avec les conclusions des études de Barron et Hebl (2013), qui concluent que les politiques antidiscriminatoires au niveau de l'État envoient le message que la discrimination des personnes LGB n'est pas acceptable socialement, ce qui crée une norme sociale dans l'organisation, c'est-à-dire norme organisationnelle. Les auteures expliquent que les politiques créeraient cette norme organisationnelle grâce à leur effet symbolique. Selon ces auteures, l'effet symbolique se produit lorsqu'une action qui fait valoir les valeurs de l'organisation (action symbolique) a comme effet de favoriser la création de nouvelles normes sociales à l'intérieur du territoire régi par l'organisation (normes organisationnelles) (Barron et Hebl, 2013). Les auteures soutiennent donc que les normes propulsées par les IGDS (par l'effet symbolique) peuvent venir influencer les comportements des employé.e.s hétérosexuel.le.s et donc diminuer les comportements discriminatoires, car les individus sont guidés dans leurs comportements par les normes de leur communauté d'appartenance ou de la culture organisationnelle (Barron et Hebl, 2013). Grâce à cet effet symbolique, les IGDS réduiraient même, de façon indirecte, les attitudes et comportements discriminatoires plus subtils en milieu de travail qui ne sont pas directement punissables par les lois ou les politiques.

Nous croyons qu'il est fort probable que toutes les IGDS recensées dans cette étude exercent un effet symbolique, ce qui fait en sorte qu'elles ont le pouvoir d'influencer les valeurs et comportements des individus. Les IGDS énoncent les valeurs de l'entreprise/employeur qui doivent non seulement être respectées et suivies, mais qui deviennent la norme acceptée à l'intérieur de l'entreprise. En autres mots, les IGDS adoptées par les employeurs, en transmettant le message décrit ci-haut, établissent (par l'effet symbolique) que l'acceptation et la non-discrimination des personnes LGB sont la norme dans ce milieu de travail. Ainsi, ceci changerait les attitudes au sujet de la moralité de la discrimination et de l'homophobie des employé.e.s et par conséquent, leurs comportements.

Toutefois, comme nous verrons dans les prochaines sections, nos résultats montrent aussi que les employé.e.s LGB vivent tout de même des MAH, soit des comportements non explicitement sanctionnés, et que certaines IGDS sont perçues comme plus efficaces que d'autres. L'effet symbolique que partagent toutes les IGDS ne serait donc pas suffisant en lui-même et d'autres éléments entreraient en jeu dans leur efficacité. Nous y reviendrons dans la section 2 de ce chapitre.

#### 6.1.1 L'impact de l'effet symbolique des IGDS sur la culture de diversité sexuelle

Nous avons constaté que la plupart des participant.e.s perçoivent leur milieu comme accueillant envers la diversité sexuelle, ce qui suggère qu'il est possible que les IGDS – par l'entremise des valeurs véhiculées et par leurs effets symboliques – puissent contribuer à la culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle de l'entreprise perçue par les employé.e.s (Cox, 1994; Kossek et Zonia, 1993; Schulte, Ostroff et Kinicki, 2006). Par exemple, l'utilisation d'expression comme « on le sent », employée par les participant.e.s pour expliquer l'efficacité des IGDS, pourrait indiquer que l'ouverture à la diversité sexuelle est bien établie dans la culture organisationnelle de l'entreprise, puisque la culture de diversité sexuelle fait référence à la fois aux perceptions des membres de l'organisation au sujet des structures formelles liées à la diversité sexuelle (p.ex. IGDS) et à leurs perceptions des valeurs informelles (ce qu'on sent) (Cox, 1994). Nous pouvons donc conclure que les organisations pour lesquelles travaillent ces participant.e.s réussissent à faire passer le bon message par leurs actions (IGDS). La culture se définit comme l'atmosphère que les employé.e.s perçoivent comme étant créé par les pratiques et les procédures de leurs organisations (Avery et McKay, 2010). Puisque les employé.e.s observent ce qui leur arrive et ce qui arrive aux autres dans leur milieu, puis tirent des conclusions sur les priorités de leur organisation (Schneider, Gunnarson et Niles-Jolly, 1994), ces participant.e.s ont sans doute bien reçu le message selon lequel la diversité sexuelle est une priorité pour leur organisation.

Toutefois, 12 des 13 participant.e.s ont vécu des MAH en milieu de travail, incluant celles et ceux qui percevaient ce milieu comme étant ouvert. Ce résultat appuie l'idée selon laquelle la culture de diversité sexuelle est un construit différent de celui de l'hétérosexisme en milieu de travail (Velez et Moradi, 2012); la présence du premier ne signifie pas l'absence du second. En fait, nos résultats convergent avec Day et Greene (2008), qui concluent que la présence d'IGDS ne veut pas dire que le climat organisationnel est sécuritaire. La culture de diversité sexuelle a plusieurs facteurs et va au-delà des politiques antidiscriminatoires, en dépendant aussi, par exemple, du soutien des collègues (Hebl *et al.*, 2002). Bref, nos résultats suggèrent que les effets symboliques des IGDS contribueraient à créer une culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle, et ce, même en présence de MAH.

Finalement, en lien avec la culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle, nos participant.e.s ont exprimé le besoin de créer une telle culture en milieu de travail. Ce besoin était exprimé de plusieurs façons, généralement en disant qu'il faut que les employé.e.s LGB soient à l'aise dans leur milieu de travail. Ceci suggère qu'il faudrait faire en sorte que le message d'acceptation soit clair jusqu'au point qu'il s'intègre dans la culture organisationnelle. Les discours des participant.e.s sur le climat, la culture et les IGDS démontrent l'importance de l'acceptation de la diversité sexuelle comme indicatrice d'une culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle au sein de l'entreprise, et en ce sens, nous croyons que la capacité d'établir telle culture est un facteur qui entre en jeu dans l'efficacité perçue des IGDS. De prochaines études devraient tenter d'identifier et mesurer d'autres aspects du spectre de la culture et du climat de diversité sexuelle, tels que le soutien des collègues, le sentiment d'appartenance, etc. (Liddle *et al.*, 2004) afin de mieux comprendre comment un environnement ouvert et inclusif de la diversité sexuelle au travail, au-delà des IGDS.

## 6.2 L'efficacité des IGDS : selon le type de mesure et le niveau de formalité

Quoique nos résultats suggèrent que les IGDS véhiculent une valeur selon laquelle l'acceptation de la diversité sexuelle est la norme, ce qui contribuerait grandement à la création d'une culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle, nous avons aussi constaté que certaines IGDS agissaient avec plus d'efficacité que d'autres selon les perceptions de nos participant.e.s. En fait, nos résultats démontrent que les IGDS peuvent être perçues comme étant complètement inefficaces ou même comme ayant un effet pervers. Notre étude aide à mettre en lumière certains facteurs associés à l'efficacité perçue des IGDS, lesquels sont souvent fonction du niveau de formalité et du type de mesure.

### 6.2.1 Efficacité en fonction du niveau en formalité des IGDS : l'importance de la visibilité

Tout d'abord, un facteur qui semble important dans l'efficacité des IGDS est leur visibilité et la visibilité qu'elles donnent à la diversité sexuelle. En fait, il semble que cette visibilité de la diversité sexuelle et des enjeux qui y sont liés soit essentielle pour rendre les IGDS efficaces et pour normaliser la diversité sexuelle. Plus de la moitié des participant.e.s ont nommé l'importance de la visibilité dans leur discours sur les pistes pour améliorer les expériences des employé.e.s LGB.

Dans notre étude, cette visibilité dépend du caractère formel ou informel, obligatoire ou non, de l'IGDS, de même que de l'ambiguïté possible ou du manque de clarté de son contenu ou du message véhiculé, ce qui concorde avec des résultats d'autres études (Barron et Hebl, 2013; Huffman, Watrous-Rodriguez et King, 2008; Windscheid *et al.*, 2015). En fait, il semble que les IGDS formelles, c'est-à-dire initiées et mises en application par l'employeur (p. ex. politiques antidiscriminatoires, codes d'éthiques,



formations internes obligatoires à l'embauche, sondages sur le bien-être, conférences Web), acquièrent de la visibilité en raison de leur caractère obligatoire : tous les employé.e.s en sont informés. L'efficacité supérieure des IGDS formelles, rapportée par les participant.e.s, s'expliquerait par cette visibilité plus étendue, c'est-à-dire par la diffusion plus large du message de normalité de la diversité sexuelle, comparativement aux IGDS informelles (p. ex. participation à la parade de fierté locale, invitation des conjoint.e.s aux séminaires annuels), qui sont plus souvent optionnelles, non-initiées par l'employeur, et donc moins visibles.

De plus, il est possible que le fait qu'elles soient obligatoires et initiées par les employeurs confère aux IGDS formelles une connotation autoritaire supplémentaire (Barron et Hebl, 2013). Le message d'acceptation qu'elles véhiculent serait davantage pris au sérieux lorsqu'il provient de la direction et qu'il est obligatoire, et l'effet symbolique serait plus grand, ce qui fait en sorte que nos participant.e.s perçoivent les IGDS formelles comme plus efficaces.

Ceci converge avec les résultats de Huffman, Watrous-Rodriguez et King (2008) selon lesquels le soutien formel de l'organisation est davantage lié à la divulgation de l'orientation sexuelle en milieu de travail que le soutien informel. Ces auteurs suggèrent que le soutien formel (provenant de l'organisation/haut niveau) est un construit unique et différent du soutien informel (provenant des collègues ou supérieurs/bas niveau) et qu'en fait, le soutien formel fournit plus de sentiment de protection que le soutien informel. Notre étude ajoute aux explications de Huffman, Watrous-Rodriguez et King (2008) puisque nous observons que le soutien formel est aussi plus visible et que cette visibilité pourrait venir ajouter à l'efficacité des IGDS formelles : au-delà du fait qu'elles proviennent directement de l'employeur, elles sont aussi plus visibles et les employé.e.s ont plus de chance de recevoir le message de normalisation de la diversité sexuelle.

En revanche, la majorité (8) des participant.e.s ont rapporté que l'inclusion de l'orientation sexuelle n'était pas toujours claire dans certaines IGDS formelles, surtout les politiques antidiscriminatoires, qui sont souvent ambiguës. Par exemple, certains participant.e.s croyaient que l'orientation sexuelle était incluse dans la politique antidiscriminatoire de leur employeur, sans toutefois pouvoir le confirmer. Il se peut que l'ambiguïté ne permette pas autant de visibilité de la diversité sexuelle en milieu de travail, et que les IGDS ambiguës, telles les politiques antidiscriminatoires, soient conséquemment perçues comme moins efficaces. Ceci concorde avec les résultats de Windscheid *et al.* (2015), qui ont constaté que les employé.e.s jugeaient les initiatives plus précises comme étant plus efficaces. De plus, il est possible que l'ambiguïté dans les messages puisse faire en sorte que, encore une fois, l'effet symbolique des IGDS n'entre pas en jeu, car les valeurs d'acceptation de la diversité sexuelle ne sont pas assez clairement véhiculées dans ces IGDS.

Un autre résultat de cette étude en lien avec la visibilité des IGDS est que les participant.e.s accordaient beaucoup d'importance à la promotion des IGDS, laquelle accroîtrait leur efficacité en les rendant plus visibles. Selon les observations de plusieurs participant.e.s, les IGDS formelles ne sont pas nécessairement promues par les employeurs, en particulier lorsqu'elles sont optionnelles, et donc les employé.e.s ne sont pas toujours informées de leur existence. La promotion des informations concrètes relatives à la diversité sexuelle donnerait de la visibilité à cette diversité et serait révélatrice du positionnement global de l'entreprise à son égard.

Ces résultats au sujet de l'importance de la visibilité des IGDS pour les employé.e.s LGBT rejoignent plusieurs autres études sur la gestion de la diversité sexuelle (Avery et McKay, 2010; Day et Greene, 2008; Trau, 2015). Encore une fois, il ressort que la visibilité des IGDS est très importante pour créer une culture d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle (Day et Greene, 2008). De plus, ces résultats démontrent la

nécessité de combiner plusieurs IGDS – leurs avantages respectifs et leurs divers rayonnements en termes de visibilité – afin d’augmenter la probabilité de créer telle culture.

Toutefois, notre étude ne permet pas de connaître l’importance de rendre visible l’orientation sexuelle des employé.e.s LGB pour atteindre cette culture de diversité sexuelle tant souhaitée par nos participant.e.s. Plusieurs ont mentionné qu’être *out* au travail était important justement pour accroître la visibilité de la diversité sexuelle, et plusieurs études ont démontré que les IGDS favorisent le *coming-out* au travail (Bonaventura, 2013; Griffith et Hebl, 2002; Lau et Stotzer, 2011; Ragins, Singh et Cornwell, 2007; Tejeda, 2006). Par contre, nous ne savons pas si la divulgation de l’orientation sexuelle, en augmentant la visibilité de la diversité sexuelle au travail, pourrait ensuite avoir un impact positif sur la culture organisationnelle. Il serait intéressant pour de prochaines études d’explorer si la visibilité des employé.e.s LGB en tant que tels améliore la culture d’ouverture et d’inclusion de la diversité sexuelle (Trau, 2015).

#### 6.2.2 Efficacité en fonction du type de mesure : efficacité supérieure des IGDS éducatives

Nos résultats indiquent que l’efficacité perçue serait aussi fonction du type de mesure. Les perceptions des participant.e.s à ce sujet indiquent que les IGDS éducatives sont perçues comme étant plus efficaces que les IGDS dissuasives ou positives. Plus spécifiquement, les participant.e.s étaient nombreux (8) à souligner les limites des politiques (mesure dissuasive) dans leur capacité de changer les comportements et attitudes, ainsi que le potentiel des formations (mesure éducative) pour combler ces limites. Dans l’ensemble, les formations sont perçues comme plus efficaces que les politiques et plus aptes à prévenir les MAH.

Une explication pour l'efficacité supérieure attribuée aux mesures éducatives est qu'elles vont au-delà du symbolique, c'est-à-dire la transmission d'un message, pour favoriser une compréhension plus approfondie de la diversité sexuelle et de ses enjeux. Elles entraîneraient un changement intérieur chez les individus, et pas seulement l'adoption d'un comportement extérieurement conforme à la norme de l'entreprise. En fait, plusieurs auteur.e.s soutiennent que les efforts au niveau législatif (lois contre la discrimination, accès au mariage, etc.) ne suffisent pas en eux-mêmes pour transformer les attitudes et valeurs sociétales et que l'éducation est nécessaire (Beatty et Kirby, 2006; Harding et Peel, 2007). Nos résultats concordent particulièrement avec les conclusions de Harding et Peel (2007), selon lesquelles les politiques antidiscriminatoires ont des limites et selon lesquelles les formations à la diversité sexuelle sont essentielles pour changer le langage stéréotypé des employés à l'égard des minorités sexuelles et diminuer l'utilisation de termes offensants en milieu de travail. Selon ces auteures, l'éducation permet des changements réels d'attitudes et, par conséquent, de comportements. En fournissant des informations au sujet des personnes LGB, en suscitant le contact avec elles et en proposant des parallèles avec d'autres groupes marginalisés, les formations facilitent les changements d'attitudes. Plus spécifiquement, elles fournissent un espace de réflexion aux personnes hétérosexuelles afin qu'elles puissent, dans un tel cadre, changer leurs conceptions et reconnaître leurs biais hétérosexistes (Harding et Peel, 2007). En ce sens, permettre aux gens – qui souvent ne sont pas mal intentionnés – de prendre connaissance du caractère blessant des gestes ou des propos, était l'une des raisons qui revenaient souvent dans les justifications des participant.e.s quant à l'importance des formations.

Par ailleurs, les IGDS positives sont aussi particulièrement bien reçues par les participant.e.s. Par exemple, inviter les conjoint.e.s de même sexe à des événements corporatifs était perçu comme une bonne manière de démontrer l'ouverture de l'employeur à la diversité sexuelle. De plus, selon des participant.e.s, des affiches posées lors de la Journée internationale de lutte contre l'homophobie sensibilisent les

employé.e.s hétérosexuels aux enjeux LGB et suscitent des conversations entre collègues. Cette efficacité s'expliquerait par le fait que les IGDS positives vont au-delà de la simple interdiction d'un comportement (comme le feraient les IGDS dissuasives) en rendant visible la diversité sexuelle tout en envoyant dynamiquement le message qu'elle est normale et acceptée. Cette explication concorde avec la littérature selon laquelle l'organisation doit non seulement interdire certaines pratiques, mais lutter activement et visiblement contre les injustices (Avery et McKay, 2010). De plus, dans l'étude de Ragins et Cornwall (2001), la pratique organisationnelle d'inviter les partenaires des employé.e.s LGB aux activités sociales était celle qui prédisait le mieux les bas niveaux de discrimination perçue. Selon ces auteurs, cette pratique envoie un fort message d'acceptation et met réellement en action les valeurs que les autres types d'IGDS expriment (sans toutefois toujours les concrétiser). Similairement, Avery et McKay (2010) suggèrent que la création d'un climat de diversité requiert non seulement des politiques, mais que le militantisme visible pour la diversité (contre la discrimination et l'intolérance) est tout aussi indispensable. Ce type d'action démontrerait la volonté de l'entreprise de passer d'un état passif (p. ex. nous sommes contre les stéréotypes) à un état actif (nous cherchons activement à les déconstruire), ce qui envoie un message très puissant aux employé.e.s et augmente l'efficacité des initiatives de diversité (Avery et Johnson, 2007).

Finalement, nous avons constaté que la combinaison des formes d'IGDS est perçue comme souhaitable et comme menant à une plus grande efficacité. La majorité des participant.e.s ont exprimé cette opinion, peu importe la présence ou non d'IGDS dans leur entreprise. Ce résultat peut sembler logique en vertu des attributs et forces uniques attribuées aux IGDS par les participant.e.s selon le type de mesure. La littérature au sujet de l'efficacité des IGDS tend elle aussi à conclure que c'est la combinaison de plusieurs initiatives qui semble l'approche gagnante (Harding et Peel, 2007; Kulik et Roberson, 2008). La combinaison favoriserait non seulement la réduction des



discriminations, mais aussi la création d'une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle.

### 6.3 Les vécus de MAH : des expériences subtiles et fréquentes

En lien avec la victimisation en milieu de travail, rappelons qu'aucun participant.e n'a rapporté avoir vécu de la discrimination ou de l'homophobie dans son milieu de travail. Toutefois, la grande majorité (12 sur 13) a relaté des incidents, situations, comportements ou attitudes en milieu de travail qui peuvent être qualifiés de micro-agressions homonégatives selon la typologie de Nadal (2013). De plus, tous les exemples de MAH provenant du *HMS* (sauf un) fournis par la chercheure en entrevue ont été vécus à au moins une reprise par les participant.e.s.

Rappelons aussi qu'outre répondre aux exemples fournis par la chercheure, les participant.e.s relataient des incidents qui peuvent être qualifiés de MAH avant et après qu'elle introduise spécifiquement le concept de MAH. En fait, ces expériences de MAH étaient souvent soulevées lorsque la chercheure demandait précisément aux participant.e.s s'ils avaient vécu des traitements différentiels plus subtils de la part de leurs collègues (autre que l'homophobie ou la discrimination). De plus, les participant.e.s ont nommé de tels incidents de MAH après que la chercheure leur ait expliqué le concept et ont fait des liens avec des incidents similaires aux exemples fournis. Ceci démontre qu'ils/elles comprenaient bien le concept de MAH. La capacité des participant.e.s d'identifier les incidents de MAH et de faire des liens avec d'autres expériences similaires converge avec les données d'études antérieures, qui ont démontré que les personnes de minorités sexuelles, une fois qu'elles connaissent le concept de MAH, sont capables de les identifier lorsqu'elles se produisent (Nadal *et al.*, 2011c).

Nous pouvons donc, avec nos résultats, affirmer que les MAH se produisent en milieu de travail. En fait, nos résultats convergent avec d'autres études selon lesquelles la discrimination et la victimisation des minorités sexuelles persistent, sous des formes plus subtiles, dans plusieurs milieux de vie (Bostwick et Hequembourg, 2014; Hebl *et al.*, 2002; McCabe, Dragowski et Robinson, 2013; Nadal, 2013; Platt et Lenzen, 2013; Sarno et Wright, 2013; Sue, 2010a), dont le milieu de travail (Rivera, Nadal et Fisher, 2012) et ce, même dans les organisations ayant adopté des initiatives et des politiques visant l'égalité et la diversité (Ragins et Cornwall, 2001; Soldan et Nankervis, 2014; Waldo, 1999).

La présence de MAH dans les milieux de travail ayant des IGDS suggère que la mise en place d'IGDS n'offre pas de protection absolue contre l'hétérosexisme et que plus d'efforts proactifs sont nécessaires pour prévenir l'hétérosexisme en milieu de travail, ce qui converge avec les conclusions de Waldo (1999). Il est possible que les participant.e.s ayant vécu le plus de MAH – malgré une perception positive de l'ouverture de leur milieu - travaillent dans les organisations ayant moins d'IGDS. La taille de notre échantillon ne permet pas d'analyser la relation entre le nombre d'IGDS et les vécus de MAH. Une autre explication de la persistance de MAH malgré la présence des IGDS est que les formes d'hétérosexisme qui se manifestent de manière très subtile à travers les MAH seraient enracinées dans des stéréotypes profondément imprégnés, et donc pas très faciles à changer (Sue, 2010a). La réduction de l'hétérosexisme nécessiterait des efforts soutenus de déconstruction des stéréotypes, et l'effet symbolique des IGDS ne suffirait pas. Dans notre échantillon, seulement trois participant.e.s rapportaient travailler dans un milieu ayant adopté des IGDS éducatives.

Les micro-agressions sont souvent perçues par les participant.e.s comme résultantes d'un manque de sensibilisation et de connaissances au sujet des enjeux LGB chez les collègues et membres de l'organisation. Un résultat saillant de cette étude est que le manque d'éducation et de sensibilisation aux enjeux liés à la diversité sexuelle est perçu

comme un facteur important dans les expériences de MAH vécues par les employé.e.s LGB en milieu de travail, et comme une piste d'action future de premier plan. Comme nous l'avons vu, la grande majorité des participant.e.s sont d'avis que l'on peut les prévenir avec l'éducation, y compris ceux qui se montrent sceptiques quant à la possibilité de les éradiquer complètement. Encore une fois, ces constats correspondent aux écrits au sujet des micro-agressions selon lesquelles les MAH proviennent de la culture hétéronormative et sont souvent inconscients, et que pour les éliminer, il faut déconstruire les messages derrière celles-ci (Nadal, 2013; Sue, 2010a). Les initiatives dissuasives et positives ne seraient donc pas aussi efficaces pour prévenir ces comportements.

Par ailleurs, comme mentionné plus haut, nous avons constaté que le fait d'avoir vécu des micro-agressions homonégatives en milieu de travail n'empêche pas les employé.e.s d'avoir un réel sentiment que leur entreprise les accepte. En fait, presque tous les participant.e.s percevaient leur milieu de travail comme ouvert et accueillant eu égard à leur orientation sexuelle. Ceci a aussi été observé dans l'étude de Giuffrè, Dellinger et Williams (2008) auprès d'employé.e.s travaillant dans des milieux de travail perçus comme « *LGBT-friendly* », mais où certaines interactions les marginalisaient. Donc, au contraire de ce que Sue (2010c) suggère, il semble que les MAH en milieu de travail n'entraînent pas toujours une perception de l'environnement comme hostile.

De plus, un autre résultat intéressant est que les participant.e.s ne réagissaient guère aux situations de MAH. Puisque les micro-agressions homonégatives reflètent des visions du monde hétérosexistes qui ont été inculquées à travers la socialisation depuis l'enfance (Sue, 2010c), il se peut que les participant.e.s ne confrontent ni ne dénoncent les auteur.e.s de MAH, car les personnes LGB ont elles aussi intériorisé ces visions (Paludi, 2011; Sue, 2010a). Une autre explication possible est que les employé.e.s LGB interviewés soient aux prises avec les dilemmes psychologiques théorisés par Sue

(2010c) et énoncés dans notre cadre conceptuel. Ainsi, il est possible que les employé.e.s LGB minimisent ces incidents, à la fois pour éviter des confrontations risquées, mais aussi pour maintenir une image positive de leur employeur et réduire la dissonance cognitive qui pourrait être engendrée (Cooper, 2007). Cette explication est bien soutenue par l'exemple d'Yvan (p. 94) qui semblait non seulement avoir intériorisé l'idée que des employé.e.s LGB trop flamboyants pourraient nuire à l'image de l'entreprise, mais ne remettait pas en question la position de son employeur à ce sujet.

Plus d'études doivent se pencher sur les expériences de MAH vécues par les employé.e.s LGB en milieu de travail, particulièrement sur leurs effets sur le fonctionnement cognitif, ainsi que sur la relation avec des indices concrets de bien-être en milieu de travail (satisfaction, productivité, comportements de citoyenneté organisationnelle, etc.). Il est aussi nécessaire d'analyser les relations entre les micro-agressions vécues au travail et la gestion de la diversité sexuelle et le rôle préventif de l'éducation et de la culture organisationnelle de diversité sexuelle.

#### 6.4 Recommandations pour créer des cultures organisationnelles d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle

Les recommandations formulées dans cette section reprennent à la fois des recommandations brutes des participant.e.s, ainsi que les résultats de nos analyses. Selon les participant.e.s, les pistes pour de futures initiatives de gestion de la diversité sexuelle doivent répondre à des besoins à différents niveaux et plusieurs ont exprimé la nécessité de créer une culture ou un climat de diversité sexuelle en milieu de travail, dont un indicateur central est l'aisance ressentie par les employé.e.s LGB dans leur milieu de travail.



Bref, l'idée principale que les décideurs doivent retenir est qu'il ne suffit pas de se concentrer sur la réduction de la discrimination, mais qu'il faut faire en sorte que le message d'acceptation soit clair jusqu'au point qu'il s'inscrit dans la culture organisationnelle (Velez et Moradi, 2012). Ce constat est aussi repris par d'autres études qui identifient des retombées positives d'une telle transformation de la culture organisationnelle dans l'inclusion de la diversité sexuelle : son rôle positif dans l'augmentation de la divulgation de l'orientation sexuelle au travail (Griffith et Hebl, 2002), la diminution de l'hétérosexisme (Waldo, 1999) et de la discrimination perçue (Ragins et Cornwall, 2001), l'augmentation de l'engagement organisationnel, de la satisfaction au travail, de la performance et des autres mesures positives de performance en milieu de travail (Avery et McKay, 2010; Gonzalez et DeNisi, 2009; Velez et Moradi, 2012) et du bien-être en milieu de travail (Chrobot-Mason et Aramovich, 2013; Liddle *et al.*, 2004). Finalement, la culture organisationnelle affecte significativement la manière dont les employé.e.s peuvent « être eux-mêmes » en milieu de travail, et ce niveau de liberté d'expression entraîne à son tour un sentiment d'empowerment par rapport à leur travail, un encouragement à développer des solutions innovatrices et une plus forte identification avec l'entreprise (Chrobot-Mason et Aramovich, 2013). Dans une perspective économique d'avantages compétitifs, les entreprises ont donc tout intérêt à ce que la mise en place d'IGDS se traduise ultimement par la création d'une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle.

Les informations recueillies suggèrent trois catégories de pistes pour créer une telle culture : la visibilité, l'éducation et une attention à la hiérarchie organisationnelle.



#### 6.4.1 Importance de la visibilité

La première piste pour créer une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle – mentionné par la majorité des participant.e.s - est d'augmenter la visibilité des IGDS et de la diversité sexuelle, cette visibilité étant un préalable à la création d'une culture inclusive. En d'autres mots, l'engagement ferme et explicite de l'entreprise envers l'inclusion est perçu comme un préalable à cette même inclusion. Lorsque bien formulé et visible, une IGDS permettrait d'établir clairement et formellement la position de l'entreprise concernant la discrimination et l'inclusion des employé.e.s LGB. Accroître la visibilité des IGDS augmente ainsi les chances de maximiser leur effet symbolique.

Pour ce faire, l'entreprise peut tout d'abord promouvoir ses IGDS. Plusieurs participant.e.s ont discuté de l'importance pour les employé.e.s LGB de savoir dès le départ que l'entreprise est inclusive. La promotion devrait donc cibler les nouveaux employé.e.s, par exemple en incluant toutes les politiques et les positionnements de l'entreprise dans la trousse d'accueil. L'employeur peut aussi rendre obligatoires certaines IGDS, comme les formations, afin de rejoindre l'ensemble du personnel.

Ensuite, il est important d'augmenter la visibilité de la diversité sexuelle dans les IGDS et dans les milieux de travail en général. En fait, nos résultats démontrent que les participant.e.s accordent une grande importance à cette visibilité, notamment pour la prévention des MAH et l'acceptation de la diversité sexuelle.

La visibilité de la diversité sexuelle requiert, par exemple, de mentionner explicitement l'orientation sexuelle dans les politiques antidiscriminatoires, les codes déontologiques ou les autres mesures dissuasives, de diffuser des affiches qui incluent des couples de même sexe et d'inclure des exemples avec des personnes LGB dans les formations à

l'embauche. Cette visibilité pourrait ainsi aller au-delà du symbolique et même contribuer à l'éducation, comme l'explique Alice :

À moment donné, si on veut que ça devienne normal, il faut que les gens en voient [...] [T]outes personnes qui étaient ignorantes face à ça parce qu'elles n'en avaient pas autour d'elles ou *whatever*, bien là y voient que finalement, on ne mange pas de la bouffe pour gai puis euh... tu sais. Fait que finalement « ah OK, finalement, sont heureux puis sont 'normaux' tu sais » (rires). Fais que je pense que ça, ça fait partie de l'éducation. - Alice, 39 ans, lesbienne

En fait, Alice disait que puisque l'éducation peut prendre « 100 ou 1000 ans », être visibles comme employé.e.s LGB pourrait aider à accélérer l'amélioration des choses, car cela augmente aussi la visibilité de la diversité sexuelle. La prochaine section se penche sur l'importance de l'éducation en milieu de travail.

#### 6.4.2 Adopter plusieurs approches, mais favoriser l'éducation

Tout d'abord, pour créer une nouvelle norme organisationnelle d'acceptation de la diversité sexuelle, nous réitérons que la combinaison d'IGDS de plusieurs types de mesures et de plusieurs niveaux de formalité est essentielle. Nous suggérons que les organisations adoptent plusieurs approches visibles qui célèbrent et soulignent la diversité sexuelle, mais qui ne condamnent pas ou ne menacent pas les employé.e.s. Augmenter le nombre d'IGDS favoriserait aussi leur rayonnement dans diverses sphères et facettes du milieu de travail (p.ex. soutien à la carrière, activités sociales), dans lesquelles l'effet symbolique des IGDS serait transmis (Trau, 2015).

Ainsi, les politiques antidiscriminatoires constituent une ligne directrice fondamentale, notamment pour éliminer la discrimination ouverte, mais elles ne suffisent pas pour réduire les MAH et devraient s'accompagner d'IGDS positives et éducatives. Les

mesures éducatives pourraient compenser les limites des mesures dissuasives en favorisant la sensibilisation des employé.e.s et leur compréhension des situations touchant les personnes LGB, alors que les mesures positives, comme la présence d'un groupe de ressources pour les employé.e.s LGB, sont perçues comme envoyant un message de valorisation des minorités sexuelles.

Notre étude rajoute donc à la littérature au sujet de la gestion de la diversité sexuelle qui soutient que les formations à la diversité sexuelle sont un atout efficace. Selon nos résultats, les formations offrent plusieurs possibilités d'éducation : elles « donnent un visage » à l'enjeu, elles peuvent permettre aux gens de prendre conscience de leurs biais, elles peuvent fournir des outils concrets, etc. Les formations à la diversité ne devraient pas être des événements singuliers qui ne se produisent que lorsqu'un employé commence dans l'entreprise ou lorsqu'un incident de discrimination survient (Sasso et Ellard-Gray, 2015). Les employeurs devraient développer un curriculum de formation à la diversité et à l'inclusion directement à l'intérieur des autres activités de formations et de communications de l'entreprise. Plus encore, les formations devraient être accompagnées de mesures de résultats afin de pouvoir suivre les mises en application du matériel appris (Sasso et Ellard-Gray, 2015). Finalement, les formations doivent préférablement être offertes aux cadres supérieurs (superviseurs, gestionnaires, etc.), et dans la mesure du possible, à tous les employé.e.s.

Finalement, l'éducation serait aussi l'approche à favoriser par les employeurs pour faire face à la problématique des MAH vécues en milieu de travail. Notre étude permet d'appuyer l'importance de l'éducation pour réduire les MAH – nos participant.e.s sont d'avis qu'il faut faire connaître les MAH et aider à changer les biais culturels desquels elles proviennent, et ce travail doit se faire en milieu de travail. Ces pistes rejoignent les recommandations de deux auteurs qui ont écrit au sujet des MAH en milieu de

travail, et en absence de littérature sur les MAH en milieu de travail, nous reprenons les recommandations de ces experts ici.

Tout d'abord, Sue (2010b) soutient que pour réduire les MAH, des changements en entreprise doivent être effectués aux niveaux systémique et individuel. Pour ce faire, l'auteur suggère des changements dans les philosophies organisationnelles (qui sont traduites dans les pratiques et politiques), ou en autres mots, dans les valeurs véhiculées par l'entreprise. De plus, les initiatives, programmes et activités doivent permettre d'atteindre deux buts : 1) permettre aux minorités de faire entendre leur voix et inquiétudes et 2) éduquer la main d'œuvre hégémonique (blanche, male et hétérosexuelle) pour qu'elles deviennent sensibilisées et conscientes des micro-agressions et de leurs impacts. Les suggestions pour parvenir à ces buts incluent : A) la création de regroupements d'employé.e.s de minorités; B) avoir des modèles positifs; C) la formation en cours d'emploi.

Ensuite, selon Paludi (2011), les employé.e.s doivent apprendre comment les MAH peuvent transparaître dans leurs relations professionnelles, par exemple à l'aide d'exemples concrets. Les responsables des ressources humaines et les superviseurs doivent particulièrement bien comprendre comment les MAH se manifestent, mais aussi comprendre les messages qui se cachent derrière ces comportements. Ils doivent aussi apprendre des habiletés pour faire face aux MAH, par exemple, comment adresser de telles MAH et les personnes qui les commettent. Finalement, des procédures et lignes directrices au sujet des MAH doivent être prônées, en plus des IGDS plus générales au sujet de la discrimination et du harcèlement.

### 6.4.3 Instaurer des initiatives aux différents niveaux hiérarchiques

Finalement, nos résultats soutiennent l'idée qu'afin d'obtenir une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle, les efforts d'inclusion pour les employé.e.s LGB doivent provenir des différents niveaux hiérarchiques, c'est-à-dire à la fois du haut de la hiérarchie organisationnelle (*top-down*) et du bas, c'est-à-dire (*bottom-up*). Ainsi, les participant.e.s ont souvent mentionné le rôle des leaders/supérieurs des entreprises pour assurer le bien-être des employé.e.s LGB au travail, mais quelques-un.e.s ont tout de même rappelé que les efforts d'inclusion doivent aussi témoigner de l'implication et de la motivation des employé.e.s, sans quoi l'impact des actions venant du haut serait moindre.

#### 6.4.3.1 *Top down*

Premièrement, l'implication des cadres supérieurs dans les IGDS et leur promotion, comme mentionné par les participant.e.s, serait une manière d'augmenter la visibilité de ces IGDS et la portée de leur message (Day et Greene, 2008; Ruggs, Martinez et Hebl, 2011). Ces derniers jouent un rôle très important dans l'implantation des IGDS formelles (Soldan et Nankervis, 2014) et dans le succès des IGDS informelles (Day et Greene, 2008), bref, dans la création de la culture organisationnelle en lien avec la diversité sexuelle. En fait, certaines études suggèrent que si les cadres supérieurs ne sont pas sensibilisés aux enjeux LGB et actifs dans l'inclusion des employé.e.s LGB, une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle ne peut jamais être pleinement atteinte (Avery et McKay, 2010; Madera, King et Hebl, 2013; Rynes et Rosen, 1995) et les employé.e.s peuvent même développer du scepticisme par rapport à la réelle volonté de l'entreprise à inclure les employé.e.s LGB (Soldan et Nankervis, 2014). Sans un engagement crédible des superviseurs dans les activités et



valeurs véhiculées par les IGDS, même les IGDS les plus visibles peuvent demeurer inefficaces et pourraient même avoir des effets pervers (Day et Greene, 2008; Hill, 2009; Soldan et Nankervis, 2014). Ainsi, en plus d'être activement impliqués dans la promotion des IGDS, les supérieurs pourraient être inclus dans le développement des IGDS (conception et plan de mise en application) pour assurer que les bonnes problématiques sont adressées et pour assurer qu'ils soient familiers avec ces initiatives (Soldan et Nankervis, 2014).

En autres mots, nous suggérons donc : 1) l'implication des membres hiérarchiques dans le développement et la promotion des IGDS; 2) la formation systématique au sujet de la diversité sexuelle et des MAH des membres de la gestion/cadres supérieurs/des superviseurs. Nous croyons que si les cadres supérieurs sont activement impliqués dans la création d'un climat de diversité sexuelle, un important travail s'accomplit.

#### 6.4.3.2 *Bottom-up*

Toutefois, selon nos résultats et la littérature, des efforts supplémentaires doivent être effectués pour assurer que les employé.e.s soient au courant de l'objectif de rendre le milieu de travail inclusif des personnes LGB, ainsi que pour empêcher des contrecoups (*backlash*) possibles si, par exemple, ceux-ci ne sont pas d'accord (Hill, 2009; Kaplan, 2006). Par exemple, des barrières à une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle peuvent provenir d'employé.e.s dont les croyances et connaissances limitent leur capacité d'accepter leurs collègues de minorités sexuelles. Plus spécifiquement, il a été démontré que la communauté extérieure, dans laquelle vivent les employé.es, viendra aussi influencer la perception au sujet des bénéficiaires potentiels des efforts de diversité (des personnes LGB dans notre cas) (Avery et McKay, 2010). Certains de nos participant.e.s ont effectivement discuté, lors

de nos entrevues, de leurs collègues provenant de différentes régions où la diversité sexuelle est moins acceptée (région rurale plus éloignée), expliquant que ceux-ci avaient des visions plus conservatrices concernant la diversité sexuelle.

Les employeurs peuvent favoriser l'ouverture des employé.e.s en leur offrant du mentorat (Day et Greene, 2008), en facilitant la formation de groupes de ressource d'employé.e.s LGB et d'alliés, et en célébrant la diversité globalement (Hill, 2009), et ce, surtout dans les milieux où les employeurs doivent compenser l'effet de la communauté extérieure plus conservatrice (Avery et McKay, 2010). Finalement, afin de faciliter la création d'un climat de diversité sexuelle et d'empêcher le contrecoup (*backlash*) anti gai qui pourrait survenir chez les employé.e.s hétérosexuels, l'éducation au sujet des expériences des employé.e.s LGB (p. ex. formation de compétence culturelle, cours sur l'hétérosexisme) est primordiale (Hill, 2009). Toutefois, comme mentionné par nos participant.e.s, nous suggérons fortement les efforts auprès des employé.e.s soit objectives et ne présentent pas les personnes LGB comme des victimes.

Pour conclure cette section, nous soulignons que nos résultats suggèrent que les approches de gestion de la diversité sexuelle ne doivent pas victimiser les employé.e.s LGB ni punir les employé.e.s hétérosexuels. Comme l'ont mentionné des participant.e.s, l'objectif de la gestion de la diversité sexuelle n'est pas d'instaurer de la peur ou la surveillance, ni la pitié des personnes LGB. Par exemple, un participant a entre autres mentionné que l'éducation au sujet des MAH devrait se faire avec humour, pour éviter que les personnes hétérosexuelles se sentent attaquées. Comme soulevé par Trau (2015), nos résultats suggèrent que les organisations doivent être sensibles dans leurs approches afin de ne pas apporter trop d'attention ou de traitement spécial à des groupes stigmatisés.

## 6.5 Les limites de l'étude

Les résultats de cette étude doivent être interprétés en tenant compte des limites liées notamment à l'échantillonnage, à la méthodologie qualitative et à la technique de collecte de données par entrevue.

Premièrement, en ce qui concerne l'échantillon, son caractère non probabiliste entraîne une limite importante en ce qui a trait à la validité externe de nos données. Comme toute étude qualitative, les résultats ne sont pas représentatifs de la population et ne peuvent donc pas être généralisés. Par contre, ce qui est perdu en termes de validité externe est regagné en validité interne (Savoie-Zajc, 2010) puisque nos entretiens semi-dirigés permettent d'explorer en détail les IGDS adoptées par les employeurs, les perceptions qu'en ont les employé.e.s LGB, surtout eu égard leur efficacité, ainsi que leurs expériences de victimisation et les pistes pour améliorer leurs expériences en milieu de travail.

Ensuite, l'absence de consensus sur la définition de l'orientation sexuelle (Dean et al., 2000) pose en soi des limites en terme de transférabilité des résultats et de fiabilité de notre échantillon, puisque le critère d'auto-identification est utilisé. Ainsi, nous n'avons pas recruté de participant.e.s qui auraient des comportements sexuels avec des personnes du même sexe, sans toutefois s'identifier comme étant une personne gaie ou lesbienne (p. ex. des HARSAH, des hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes).

Toujours en lien avec l'échantillon, nous n'avons pas réussi à rejoindre des employé.e.s LGB qui travaillent dans certains secteurs, tels que l'industrie de construction ou les services d'hébergement et de restauration. Cette limite est probablement une conséquence de notre méthode de recrutement par boule de neige où les participant.e.s potentiels proviennent du même secteur que ceux déjà représentés dans l'échantillon.

Malgré cela, nous avons tout de même réussi à sélectionner des participants travaillant dans 13 entreprises et 7 secteurs, ce qui contribue à la diversification interne de notre échantillon.

De plus, à cause de nos difficultés de recrutement, nous avons recruté trois participant.e.s dont l'employeur n'avait pas mis en place une IGDS. Cela fait en sorte que nous avons recueilli des perceptions et vécus de participant.e.s qui n'avaient pas d'expérience actuelle avec des IGDS, mais qui en avaient néanmoins une connaissance suffisante pour être en mesure de discuter de ces initiatives et d'exprimer des opinions à leur propos. D'une certaine façon, on pourrait considérer que leur présence augmente la diversité interne de l'échantillon.

Quant au mode de collecte de données, il y a des limites liées au biais d'entrevue semi-dirigée (désirabilité sociale, biais dû à l'intervieweuse) (Poupart, 1997). Pour compenser le biais de désirabilité sociale, lors de l'analyse thématique, nous avons, pour accéder à la dimension factuelle, effectué une médiation de la subjectivité des participant.e.s par une contextualisation et une confrontation de l'information donnée par chacun d'eux (à l'aide de notre état des connaissances et de notre cadre conceptuel) (Pirès, 1997). Nous nous sommes aussi assurées de recourir à des questions ouvertes et de laisser couler l'entrevue, afin de réduire toute possible directivité de l'intervieweuse.

Finalement, en ce qui concerne les expériences de MAH, nous croyons avoir atteint un bon niveau de saturation empirique. Toutefois, les données sur les perceptions et les expériences des IGDS divergeaient davantage, et plus de participant.e.s auraient été requis pour arriver à une meilleure saturation à ce niveau-là. Nous avons tout de même réussi à définir trois types de mesures et deux niveaux de formalité d'IGDS et de déterminer que la combinaison d'IGDS serait préférable pour favoriser le climat de diversité sexuelle.

Pour conclure ce chapitre, malgré les limites décrites ci-haut (qui sont celles que nous retrouvons habituellement dans ce type de recherche qualitative et auprès de la population LGB), nous croyons tout de même que cette étude apporte des données intéressantes et novatrices au niveau théorique et pratique en étant la première à explorer les IGDS adoptées par les entreprises au Québec, la perception de leurs retombés et les expériences de MAH vécues par les employé.e.s LGB en milieu de travail.



## CONCLUSION

Dans un contexte socio-économique qui favorise l'adoption d'IGDS et l'acceptation des employé.e.s LGB par les employeurs, cette recherche a exploré les IGDS adoptées par les employeurs, les perceptions des employé.e.s LGB en lien avec les IGDS et l'efficacité de celles-ci, les expériences de MAH vécues par ces employé.e.s en milieu de travail, ainsi que des pistes pour améliorer leurs expériences en milieu de travail. L'attention portée aux MAH se justifiait par le fait que les expériences de MAH constituent, dans le contexte légal et social actuel, un bon indicateur de l'efficacité des IGDS dans les milieux où elles sont implantées. Puisque ces sujets avaient été très peu documentés par les recherches jusqu'à maintenant, en particulier au Canada et au Québec, nous avons opté pour une démarche qualitative et avons effectué des entrevues semi-dirigées avec 13 employé.e.s LGB travaillant dans des entreprises de 50 employé.e.s ou plus de la grande région montréalaise. Cette étude est la première, à notre connaissance, à avoir exploré les perceptions des employé.e.s LGB par rapport aux IGDS, ainsi que la première à avoir exploré empiriquement les MAH vécues par les employé.e.s LGB en milieu de travail.

Plus précisément, cette recherche visait à 1) explorer l'éventail des initiatives de gestion de la diversité sexuelle adoptées par de grandes entreprises au Québec; 2) examiner les perceptions qu'ont les employés LGB quant à l'efficacité des IGDS adoptées par leur employeur; 3) examiner les perceptions des MAH vécues en milieu de travail par les employé.e.s LGB et finalement 4) recueillir les recommandations et pistes d'intervention des employé.e.s LGB, en lien avec les IGDS, pour améliorer leurs expériences au travail.

À partir des entrevues réalisées, nous avons recensé les IGDS adoptées par des employeurs de plus de 50 employé.e.s au Québec. En fait, 10 de nos 13 participant.e.s ont rapporté que leur employeur avait adopté au moins une IGDS. Nous avons constaté que les entreprises de plus grande taille avaient toutes adopté au moins une IGDS, ce qui n'était pas le cas des entreprises de plus petite taille. Nous avons ensuite conçu une typologie à deux dimensions qui permet de rendre compte de l'éventail des IGDS recensées, en les catégorisant selon le type de mesure (dissuasive, positive ou éducative) et selon leur niveau de formalité (formelle ou informelle). Chaque type de mesure est unique et complémentaire, car ils apportent chacun quelque chose de différent et important à l'effort d'inclusion des employé.e.s LGB en milieu de travail. De plus, les IGDS formelles sont initiées par l'employeur et sont souvent obligatoires, tandis que les IGDS informelles ne sont pas initiées par l'employeur (elles sont souvent initiées par le regroupement d'employé.e.s LGB de l'entreprise) et ne sont pas obligatoires. Cette typologie permet, selon nous, une description plus complète des différentes IGDS adoptées dans les entreprises. Selon notre analyse, la prise en compte de ces deux dimensions, type de mesure et niveau de formalité, est essentielle pour examiner leur efficacité, que ce soit du point de vue de la perception des employé.e.s LGB, comme nous l'avons fait, ou pour l'estimer à partir d'indicateurs objectifs de leurs retombées.

Nos analyses permettent également de constater que les IGDS sont opérantes à travers leur effet symbolique, comme l'ont suggéré Barron et Hebl (2013), c'est-à-dire qu'elles véhiculent le message que la diversité sexuelle est normale et qu'elle doit être acceptée. Ce faisant, elles établissent l'acceptation et la non-discrimination des personnes LGB comme norme dans un milieu de travail. Elles auraient donc la capacité de modifier les comportements des employé.e.s relativement à la diversité sexuelle (p. ex. réduire la discrimination ouverte et flagrante) (Barron et Hebl, 2013) et de normaliser la diversité sexuelle. Toutefois, cet effet symbolique des IGDS n'expliquerait pas à lui seul leur

efficacité. Nous avons ainsi constaté que certaines IGDS étaient perçues comme plus efficaces que d'autres dans la création d'une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle. De plus, nous avons observé que les employé.e.s LGB étaient tout de même confrontés à des attitudes et des comportements discriminatoires subtils (MAH) en milieu de travail.

Nos résultats suggèrent qu'au-delà de l'effet symbolique, l'efficacité des IGDS serait aussi fonction du type de mesure, de leur niveau de formalité et de la visibilité qu'elles donnaient à la diversité sexuelle. Plus spécifiquement, les IGDS dissuasives sont perçues comme exprimant un message fondamental par rapport à l'acceptation de la diversité sexuelle, voire une injonction quant aux comportements à adopter (ou à éviter), alors que les mesures éducatives visent un changement plus en profondeur de la compréhension de la diversité sexuelle, et donc des attitudes et comportements envers les personnes LGB. De plus, l'efficacité des IGDS, selon nos résultats, dépend de leur visibilité, laquelle découle de certaines caractéristiques comme leur niveau de formalité et leur caractère obligatoire ou non, et de la visibilité qu'elles donnent à la diversité sexuelle. En fait, la visibilité des IGDS formelles ferait en sorte qu'elles seraient possiblement plus efficaces dans le transfert du message de normalité que les IGDS informelles, qui sont souvent moins visibles. De même, la clarté du message véhiculé, son caractère explicite et non ambigu, ainsi que sa provenance (personne en autorité) sont aussi des éléments qui renforcent la visibilité et l'impact symbolique des IGDS. Enfin, il est suggéré que les formations à la diversité sexuelle non victimisantes sont la meilleure solution aux MAH.

Bien que la majorité des participant.e.s travaillent dans des entreprises ayant adopté au moins une IGDS, tous les participant.e.s, à l'exception d'une participante, rapportent avoir vécu au moins une MAH, tandis qu'aucun participant.e n'a rapporté avoir vécu de la discrimination ou de l'homophobie en milieu de travail. En fait, nous avons trouvé

que plusieurs types de MAH sont vécues fréquemment par les employé.e.s LGB en milieu de travail. Les participant.e.s étaient souvent d'avis que les MAH n'étaient pas intentionnelles ou que leurs auteur.e.s n'étaient pas mal intentionnés. La sensibilisation et l'éducation au sujet des MAH et des stéréotypes sous-jacentes seraient donc les meilleures façons de faire face à cette problématique en milieu de travail. En autres mots, l'effet symbolique des IGDS ne suffit pas pour réduire les MAH : un profond changement individuel serait nécessaire étant donné que les stéréotypes sont profondément imprégnés.

Finalement, en termes de pistes et de recommandations pour améliorer l'expérience des employé.e.s LGB en milieu de travail, nos résultats permettent de les catégoriser en trois principaux thèmes : visibilité, éducation et attention aux différents niveaux hiérarchiques. En fait, plusieurs participant.e.s ont exprimé le besoin de créer une culture d'inclusion de la diversité sexuelle en milieu de travail, lequel se traduirait, sur le plan subjectif, par l'aisance ressentie par les employé.e.s LGB dans leur milieu de travail. Pour ce faire, il est recommandé pour les employeurs d'augmenter la visibilité des IGDS et de la diversité sexuelle, d'adopter plusieurs IGDS (en combinant les caractéristiques trouvées dans ce mémoire : formelle, informelle, visible, obligatoire, non obligatoire, dissuasif, positif et éducatif) tout en favorisant les IGDS éducatives, d'en faire la promotion et d'impliquer les cadres supérieurs tout en s'assurant que les employé.e.s soient prêts à recevoir le message véhiculé par les IGDS.

Dans ce mémoire, quoique nous suggérons des pistes, nous ne suggérons pas de « meilleures pratiques » pour les employeurs, car nous croyons que les IGDS concrètes qui fonctionnent mieux pour chaque entreprise peuvent varier en fonction de la démographie, de la grandeur, de la culture organisationnelle existante, etc. Nous recommandons plutôt que les employeurs cherchant à créer une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle ressentie par tous

suivent nos recommandations en gardant en tête l'objectif de faire passer le message que la diversité sexuelle est normale et doit être respectée.

Quoique nos résultats soutiennent que la visibilité des IGDS est effectivement importante, nos résultats démontrent que l'inclusion des employé.e.s LGB est plus complexe que la simple promotion des IGDS : elle requiert un réel effort multiniveaux afin de changer des attitudes et de créer une culture organisationnelle d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle. Les palmarès très publicisés des entreprises ayant adopté des IGDS (p. ex. le *CEI*, voir État des connaissances) nous renseignent peu sur leur efficacité, de même que sur le climat de diversité sexuelle au sein de ces entreprises ni sur le sentiment d'aisance des employé.e.s LGB qui y travaillent. Ils ne suggèrent pas de pistes pour améliorer les IGDS, et ne demandent pas non plus le point de vue des employé.es LGB. Par une méthodologie originale, notre étude offre de nouvelles informations sur les IGDS et les expériences des employé.e.s LGB, ainsi que des pistes intéressantes pour les organisations et employeurs soucieux de créer des cultures organisationnelles d'ouverture et d'inclusion de la diversité sexuelle.

Notre étude offre aussi plusieurs pistes intéressantes pour les futures recherches. Premièrement, étant donné les limites associées à la méthodologie qualitative de cette étude, les prochaines études pourraient utiliser la typologie d'IGDS suggérée dans ce mémoire et se pencher sur l'efficacité des IGDS à l'aide d'une méthodologie quantitative. Par exemple, des sondages pourraient valider nos résultats sur l'efficacité perçue des IGDS, en tenant compte du type de mesure – dissuasive, positive, éducative – et de son niveau de formalité. De plus, des études longitudinales pourraient examiner l'efficacité des IGDS en mesurant diverses formes de victimisation des minorités sexuelles, des plus flagrantes aux plus subtiles, ainsi que des indicateurs de culture organisationnelle perçue, avant et après l'implantation d'IGDS. Finalement, nos résultats suggèrent l'importance de concevoir des outils concrets de sensibilisation et



de formation, et des études subséquentes pourraient s'intéresser spécifiquement au processus d'implantation de ce type de mesure, ainsi qu'à l'évaluation de leurs retombées à court et moyen terme.

Pour conclure, la société québécoise a beaucoup évolué depuis que l'orientation sexuelle a été ajoutée à la Charte québécoise des droits et libertés comme motif illicite de discrimination en 1977 : au-delà de leurs droits, les personnes LGB s'attendent maintenant à une pleine reconnaissance sociale dans les diverses sphères de leur vie. Aujourd'hui, les employé.e.s LGB recherchent un environnement de travail où leurs droits sont respectés et où ils/elles peuvent sentir qu'ils sont non seulement acceptés, mais reconnus. Et tout comme les personnes LGB peuvent choisir leur ville d'habitation, elles peuvent choisir leur lieu de travail. Les entreprises auraient donc intérêt à devenir elles aussi inclusives et à reconnaître les minorités sexuelles. Comme le montre notre étude, elles peuvent même contribuer à l'évolution des attitudes envers l'homosexualité et la bisexualité et nous suggérons des pistes à cet égard. Il semble effectivement que des efforts collectifs soient encore nécessaires afin de lutter contre les préjugés hétérosexistes toujours imprégnés dans notre culture. Étant donné le temps consacré à l'emploi, le milieu de travail est un endroit de choix pour ce faire. De plus, les entreprises doivent se soucier du bien-être de leurs employé.e.s autant par éthique qu'en vertu de leur responsabilité sociale, et non seulement par souci de capitaux.

## ANNEXE A

### HOMONEGATIVE MICROAGGRESSIONS SCALE

#### Homonegative Microaggressions Study

##### 4. Part 1

The following questions ask you about experiences you've had in the recent past (the past 6 months), as well as while you were growing up.

**\* 1. How often have people conveyed that it is your choice to be gay?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 2. How often have people acted as if you have not come out?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 3. How often have people asked about former boyfriends (if you are a woman) or girlfriends (if you are a man)?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

#### \* 4. How often have people assumed you are straight?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

#### \* 5. How often have people used the phrase "sexual preference" instead of "sexual orientation"?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

# Homonegative Microaggressions Study

5.

**\* 1. How often have people assumed you were more sensitive (if you are a man) or less sensitive (if you are a woman) than you are?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 2. How often have people assumed you were skilled in stereotypically gay tasks (like interior design for men or carpentry for women)?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 3. How often have people assumed you knew a lot about stereotypical LGBT interests like wine (if you are a man) or sports (if you are a woman)?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

**\* 4. How often have people assumed you were knowledgeable about women's clothing (if you are a man) or men's clothing (if you are a woman)?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/sometimes | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 5. How often have people of the same sex assumed you were attracted to them simply because of your sexual orientation?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/sometimes | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |



# Homonegative Microaggressions Study

6.

## \* 1. How often have people told you they just see you as a person, regardless of your sexual orientation?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

## \* 2. How often have people said blanket statements about how society is full of diversity, minimizing your experience of being different?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

## \* 3. How often have family members simply ignored the fact that you are a LGB individual?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

**\* 4. How often have people changed the subject/topic when reference to your sexual orientation comes up?**

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

# Homonegative Microaggressions Study

7.

## \* 1. How often have people assumed you were a pervert or deviant?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

## \* 2. How often have people assumed you were a pedophile?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

## \* 3. How often have people assumed you have HIV/AIDS because of your sexual orientation?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

**\* 4. How often have people assumed you are sexually promiscuous because of your sexual orientation?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 5. How often have people physically shielded their child/children from you?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 6. How often have people avoided proximity, like crossing the street to walk or waiting for the next elevator?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

# Homonegative Microaggressions Study

8.

**\* 1. How often have people said things like "I watched Will & Grace" to show they know about gay culture?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 2. How often have people equated themselves and their experience to yours as a minority?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 3. How often have people indicated they know other LGB individuals by saying things like "My hairdresser is gay" or "I have a gay friend"?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |



# Homonegative Microaggressions Study

9.

**\* 1. How often have people showed surprise at how not effeminate (if you are a man) or not masculine (if you are a woman) you are?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Constantly/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 2. How often have people assumed you like to wear clothing of the opposite sex?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Constantly/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 3. How often have people made statements that you are "more normal" than they expected?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Constantly/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

\* 4. How often have people addressed you with the pronoun of the opposite sex (she/her for men, he/him for women)?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/somewhat<br>time to time/somewhat | Constantly/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|--|---------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

# Homonegative Microaggressions Study

10.

## \* 1. How often have people told you to "calm down" or be less "dramatic"?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

## \* 2. How often have people either told you to be especially careful regarding safe sex because of your sexual orientation or told you that you don't have to worry about safe sex because of your sexual orientation?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

## \* 3. How often have people dismissed you for bringing up the issue of your sexual orientation at school or work?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

**\* 4. How often have people stared at you or given you a dirty look when expressing affection toward someone of the same sex?**

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

# Homonegative Microaggressions Study

11.

## \* 1. How often have people made statements about LGB individuals using phrases like "you people" or "you know how gay people are"?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

## \* 2. How often have people said it would bother them if someone thought they were gay?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

## \* 3. How often have people made statements about why gay marriage should not be allowed?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |



### Homonegative Microaggressions Study

#### \* 4. How often have people made statements against LGB individuals adopting?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                         | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

# Homonegative Microaggressions Study

12.

**\* 1. How often have people (directly or indirectly) called you a derogatory name like fag, queer, homo, or dyke?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 2. How often have people told you to act differently at work or school in order to hide your sexual orientation?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

**\* 3. How often have people made offensive remarks about LGBT individuals in your presence, not realizing your sexual orientation?**

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

**\* 4. How often have people used the phrase "that's so gay" in your presence?**

|   | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/somewhat<br>time to time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|---|---------------------------------|--|--|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

**\* 5. How often have people told you it's wrong to be gay or said you were going to hell because of your sexual orientation?**

|   | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/somewhat<br>time to time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|---|---------------------------------|--|--|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

**\* 6. How often have people told you to dress differently at work or school in order to hide your sexual orientation?**

|   | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/somewhat<br>time to time/somewhat | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|---|---------------------------------|--|--|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

### Homonegative Microaggressions Study

\* 7. How often have people told you not to disclose your sexual orientation in some context (like work or school)?

|  | Hardly ever/never/not<br>at all | Occasionally, but<br>rarely/a little bit | Occasionally/from<br>time to<br>time/sometimes | Consistently/often/a<br>good deal | Constantly/a great<br>deal | Not applicable        |
|--|---------------------------------|--|--|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| In the past 6<br>months:                         | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| When you<br>were growing<br>up:                  | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| How much<br>does/did it<br>bother/impact<br>you? | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>                          | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

## Homonegative Microaggressions Study

13.

## \* 1. How often have you felt that TV characters have portrayed stereotypes of LGB individuals?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

## \* 2. How often have you felt like your rights (like marriage) are denied?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

## \* 3. How often have religious leaders spoken out against homosexuality?

|   | Hardly ever/never/not at all | Occasionally, but rarely/a little bit | Occasionally/from time to time/somewhat | Consistently/often/a good deal | Constantly/a great deal | Not applicable        |
|---|------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| In the past 6 months:                   | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| When you were growing up:               | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| How much does/did it bother/impact you? | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |



## ANNEXE B

### CANEVAS D'ENTRETIEN

**AUTEURE :** Marie Geoffroy et Line Chamberland

**TITRE DE L'ÉTUDE:** Perceptions et vécus des employés LGB par rapport aux initiatives de gestion de la diversité sexuelle

**OBJECTIFS:** Connaître les perceptions et les vécus des employés LGB par rapport aux initiatives de gestion de diversité sexuelle de leurs employeurs.

• **THÈMES PRINCIPAUX :**

- Votre organisation/employeur
- La discrimination en milieu de travail
- Les micro-agressions en milieu de travail
- La gestion de la diversité sexuelle en général
- Pistes futures

#### Avant de débiter l'entrevue

- Introduire le participant dans l'ambiance de la recherche et de l'entrevue (présenter les objectifs, déroulement, etc.);
- Faire lire la lettre de présentation de la recherche, répondre aux questions;
- Faire lire le formulaire de consentement;
- Rappeler qu'à tout moment, le, la participant(e) peut mettre fin à l'entrevue ou suspendre l'enregistrement;
- Faire signer le formulaire de consentement et débiter l'enregistrement.

***Question de départ :***

1. « Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez de vous et de votre parcours professionnel »
  - Études
  - Emplois antérieurs
2. « Parlez-moi de votre emploi actuel »
  - Profession

- Rôle/ position dans l'organisation
  - Là depuis quand
3. « Pouvez-vous me décrire votre environnement de travail? »
    - Bureau?
    - Usine?
    - Espace ouverte?
    - Etc.
    - Nombre d'employés?
  4. « Êtes-vous 'sorti du placard' au travail, et expliquez-moi pourquoi »
    - Est-ce que beaucoup de gens connaissent votre orientation sexuelle?
    - Avez-vous été *outé* au travail?
    - Y a-t-il d'autres facteurs qui influencent l'ouverture ?
  5. Pouvez-vous me parler d'expériences passées par rapport à l'orientation sexuelle au travail ? Dans un ancien emploi.
    - Facteurs dans l'ancien emploi qui ont influencé le nombre de personne qui connaissaient votre orientation sexuelle
  6. « Y a-t-il d'autres employé(e)s ouvertement homosexuel(le)s ou bisexuel(le)s dans l'endroit où vous travaillez? »

Merci. Maintenant je vais vous poser des questions sur votre employeur actuel.

#### **Organisation/ employeur**

##### ***Questions :***

7. « Quelles sont les initiatives de gestion de la diversité sexuelle de votre employeur? »
  - Quel type d'action sont entreprises
  - De quel manière l'employeur fait-il de la promotion de ces initiative auprès des employés, clients?
  - Quelles sont les populations rejointes par ces initiatives?
  - Quelle est votre impression générale par rapport à ces initiatives
8. « Selon vous, quel est le but de la gestion de la diversité sexuelle ? »
9. « Quelles sont les politiques antidiscriminatoires concernant l'orientation sexuelle de votre employeur ? »
  - Y a-t-il des politiques antidiscriminatoires concernant d'autres minorités?

10. « Comment avez-vous connu les politiques antidiscriminatoires concernant l'orientation sexuelle de votre employeur? »
  - Par votre propre recherche?
  - Introduite par l'employeur à l'embauche?
11. « Selon vous, quelle proportion de vos collègues (et supérieurs) connaissent ces politiques antidiscriminatoires concernant l'orientation sexuelle? »
  - Quelle proportion les comprennent?
  - Quelle proportion les ont oubliés?
12. « Quelles sont vos expériences par rapport à ces politiques? »
13. « Quelles sont vos perceptions sur ces politiques? »
  - Quelles sont vos perceptions par rapport à leur efficacité?
14. « Quel est votre opinion sur ces politiques? »
  - Pourriez-vous me dire à quoi ça sert?
  - Pourriez-vous me fournir un jugement sur la valeur?
15. « Sentez-vous que le climat de votre travail est influencé par les politiques antidiscriminatoires qui interdisent la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle »?
16. « Décrivez-moi la formation qu'offre votre employeur et qui traite de la diversité sexuelle »
  - L'avez-vous suivi?
  - Qui la suit?
  - Comment décide-t-on qui la suit?
  - Qui l'offre?
  - Qui l'anime?
  - Qui l'introduit?
  - Comment est-elle présentée par l'employeur aux employés?
  - Comment la nécessité de la formation est-elle justifiée?
  - L'orientation sexuelle est-elle mentionnée dans la promotion de cette formation?
  - Quel est le contenu de la formation?
  - « Selon la littérature, les buts principaux des formations à la diversité sont de stresser l'importance de la diversité et de changer les comportements des employés. Plus particulièrement, dans les formations de type « sensibilisation », le but est d'augmenter la conscience chez les employés des processus cognitifs qui mènent à la discrimination. Lors de ces

formations, il peut y avoir par exemple des éléments de conscientisation, d'éducation, des discussions sur les lois, les politiques, la peur de la différence, etc. »

17. « Quelle est votre perception sur la manière dont l'orientation sexuelle est abordée durant cette formation? »
  - Temps alloué par rapport aux autres sujets?
18. « Quelle est votre opinion sur la manière dont l'orientation sexuelle est abordée durant cette formation? »
  - Préjugés dans le contenu?
  - Préjugés chez participants?
  - « Sentez-vous que le climat de votre travail est influencé par les formations qui abordent l'orientation sexuelle »?
19. « Pouvez-vous me parler de (autre type d'initiative) dans votre milieu de travail? »
  - Comment en avez-vous entendu parler?
  - Qui y participe?
  - Avez-vous participé, et pourquoi?
  - Quel est son mode de fonctionnement?
  - Comment est-ce que c'est perçu par la direction/les patrons?
  - Comment est-ce que c'est perçu par les employés en général?
  - Quelle est votre opinion sur cette initiative?
20. « Avez-vous quelque chose à rajouter au sujet des initiatives de la gestion sexuelle de votre employeur, par rapport à votre opinion ou expérience, par exemple? »

Merci. Maintenant, nous savons que malgré les initiatives et les stratégies, tout n'est pas réglé pour les personnes LGB en milieu de travail, et il y existe tout de même encore des situations difficiles. Je vais maintenant te poser des questions sur la discrimination en milieu de travail

### **Discrimination**

#### ***Questions :***

21. « Avez-vous déjà subi ou été témoin de cas d'homophobie de la part d'employés dans votre milieu de travail? Si oui, pouvez-vous me décrire la ou des situations »
  - Y a-t-il d'autres sortes de comportements ou pratiques qui sont négatifs pour les employés de minorités sexuelles?

22. « Avez-vous déjà subi ou été témoin de cas de discrimination évidente des employés LGB dans votre milieu de travail? Si oui, pouvez-vous me décrire la ou des situations »

- Y a-t-il d'autres sortes de comportements ou pratiques qui sont négatifs pour les employés de minorités sexuelles?
- (EXEMPLES AU CAS OÙ : être renvoyé, se faire traiter de noms, ne pas recevoir d'augmentation de salaire quand vous devriez, vivre de la violence physique ou contre vos outils de travail)

23. « Décrivez-moi des situations de discrimination ou de traitement différentiel plus subtils/moins évidentes que vous avez subies ou dont vous avez été témoins »

- Incidents mineurs

Merci. Nous allons maintenant parler de comportements et attitudes négatives plus subtiles, que l'on nomme « micro-agressions ».

#### **Micro-agressions**

##### ***Questions :***

24. « Décrivez-moi des exemples d'attitudes positives de vos collègues (et supérieurs) par rapport aux personnes LGB, si applicable »

- Spécifiques aux personnes lesbiennes?
- Spécifiques aux personnes bisexuelles?
- Spécifiques aux personnes gais?

25. « Décrivez-moi des exemples d'attitudes négatives de vos collègues (et supérieurs) par rapport aux personnes LGB, si applicable »

- Spécifiques aux personnes lesbiennes?
- Spécifiques aux personnes bisexuelles?
- Spécifiques aux personnes gaies?

26. « Pourriez-vous me parler de micro-agressions sur la base de l'orientation sexuelle »

- Connaissance du terme/ Idée de ce que cela veut dire
- Quelle est votre perception sur la fréquence de ce type de comportement
- Pouvez-vous me parler de commentaires qui sont plus en lien avec le genre
- Pouvez-vous me donner des exemples?

Définition : Des affronts, des rebuffades, des insultes verbales ou non verbales qui sont environnementales et quotidiennes et intentionnelles ou non intentionnelles et qui communiquent des messages hostiles, dérogatoires ou négatifs ciblant des personnes précises, et qui sont basées uniquement sur leur statut de groupe marginalisé (traduction libre, Sue, 2013). Ces messages cachés peuvent invalider les identités des groupes ou les réalités des personnes ciblées, les rabaisser personnellement ou au niveau du groupe, communiquer qu'ils sont des êtres humains moindres, suggérer qu'ils n'appartiennent pas au groupe majoritaire et/ou les reléguer à un statut inférieur.

Selon certains auteurs, étant donné qu'il est de plus en plus mal vu d'être ouvertement homophobe dans la société occidentale de l'ouest, la nouvelle face de la discrimination serait plus indirect et subtile.

Il y a plusieurs catégories de microagressions sur la base de l'orientation sexuelle, telles que :

- L'utilisation de terminologie hétérosexiste : l'utilisation d'expressions telles que « c'est gay ça », un homme gai qui se fait dire par son patron d'apporter sa femme au souper
- La présomption de l'expérience LGB universelle : se faire demander de parler au nom des personnes LGB dans une réunion, se faire dire « ah vous les gais vous faites tous cela »
- L'inconfort et la désapprobation de l'expérience LGB : ton voisin demande de changer de poste de travail pour ne pas être à côté de toi.

\*Exemples : Les autres pensent que c'est ton choix d'être homosexuel(le)/bisexuel(le),

- les autres personnes du même sexe pensent que vous êtes attirés envers eux simplement à cause de ton orientation sexuelle,
- les autres te disent qu'ils te voient quand même comme un humain, malgré ton orientation sexuelle,
- les autres pensent que tu t'intéresses à la mode (si tu es un homme) ou au sports (si tu es une femme),
- les autres changent de sujet quand la question de l'orientation sexuelle est mentionnée,
- les autres te disent qu'ils connaissent d'autres personnes LGB en te disant « j'ai un cousin qui est gai/j'ai une cousine qui est lesbienne/bisexuelle ».
- Les autres te regardent bizarrement si tu démontre de l'affection envers un/e collègue de même sexe
- Quelqu'un t'as dis de ne pas divulguer ton orientation sexuelle à certaines personnes/dans certains contextes



- Les autres te disent de ne pas agir autant comme « un gay » / comme une « lesbienne »

27. « Quelles sont tes expériences avec ce type de comportement »

28. « Comment pourrait-on prévenir ce type de comportement »

29. « Comment pourrait-on punir ce type de comportement »

Merci. Je vais maintenant te poser quelques questions sur votre opinion et perceptions au sujet de la gestion de la diversité sexuelle.

### **Gestion de la diversité sexuelle**

#### **Questions :**

30. « Donnez-moi votre opinion sur les législations mises en place par les gouvernements pour contrer la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle »

- Selon vous, les personnes sont-elles informées à ce sujet?
- Quelles sont les choses qui se produisent grâce aux législations gouvernementales?
- Charte des droits et libertés de la personne du Québec

31. « Connaissez-vous d'autres initiatives mises en place par les entreprises, que ce soit formations, comité, ou autres, si oui, quelles sont-elles? »

- (et ensuite poser questions plus spécifiques). Dépendamment, avoir éléments pour susciter réponses, telles que la définition de la question 27, qui illustrent les retombés. Ne pas les faire sentir comme ils ne sont pas capables de répondre »

32. « Donnez-moi votre opinion générale sur les formations à la diversité qu'offrent entreprises privées à leurs employés »

- Selon vous, quel est le but de ces formations?
- Selon vous, quelle est l'efficacité générale de ces formations?
- Pouvez-vous me parler des retombés / conséquences directes de ces formations? Par exemple : prise de conscience des collègues ou de la direction de leurs préjugés, changements d'attitude de la part des collègues ou/et de la direction...

33. « Selon vous, quels sont les besoins des entreprises en terme de gestion de la diversité sexuelle pour améliorer l'expérience des minorités sexuelles? »

- Quel est votre opinion sur le besoin d'éducation sur ce sujet? Est-ce une bonne solution? Pourquoi?
- Quel est votre opinion sur l'utilité d'avoir de programmes pré-préparés offerts dans toutes les entreprises?
- Pouvez-vous me donner un exemple qui illustre les besoins des entreprises

34. « Selon vous, quels sont les besoins des employés de minorités sexuelles en terme de gestion de la diversité sexuelle pour améliorer leurs expériences au travail? »

- Pouvez-vous me donner un exemple qui illustre les besoins des employés de minorités sexuelles?

#### **Pistes futures**

#### ***Questions :***

35. « Finalement, si vous étiez engagé par une grande compagnie en tant que conseiller pour réduire la discrimination plus subtile, ou les micro-agressions, envers les minorités sexuelles, que feriez-vous comme démarches ? »

#### **Pour terminer l'entrevue**

- Demander si le, la participant(e) a quelque chose à ajouter;
- Demander comment il, elle s'est senti(e) durant l'entrevue, si il, elle a trouvé les questions abordées pertinentes;
- Faire remplir la fiche signalétique

## ANNEXE C

### APPELS À PARTICIPATION DIFFUSÉS

#### RECHERCHE SUR LES PERCEPTIONS ET LES VÉCUS DES EMPLOYÉ(E)S LESBIENNES, GAIS ET BISEXUEL(LE)S

**Vous êtes une personne bisexuelle, lesbienne ou  
gaie travaillant dans une moyenne ou grande  
entreprise?**

**Nous avons besoin de vous !**

Pour une entrevue entièrement confidentielle dans le cadre d'une recherche sur les initiatives de gestion de la diversité sexuelle des entreprises. Une compensation financière de 30\$ est offerte!

Vous êtes intéressés à participer? Vous avez des questions? Contactez Marie Geoffroy directement : 514-386-8979 ou [geoffroy.marie@courrier.uqam.ca](mailto:geoffroy.marie@courrier.uqam.ca)

UQÀM

Chaire de recherche  
sur l'homophobie  
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES

Cette étude a été approuvée par le Comité éthique de l'Université du Québec à Montréal

UQÀM | Chaire de recherche  
sur l'homophobie  
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES

UQÀM

#### PARTICIPANT(E)S RECHERCHÉ(E)S

#### RECHERCHE SUR LES PERCEPTIONS ET LES VÉCUS DES EMPLOYÉ(E)S LESBIENNES, GAIS ET BISEXUEL(LE)S

**Quoi ?** Cette étude porte les initiatives de gestion de la diversité sexuelle des entreprises, c'est-à-dire les politiques antidiscriminatoires, les formations et les autres initiatives qui visent à réduire l'homophobie et la discrimination en milieu de travail. Cette étude s'intéresse aussi aux perceptions et aux vécus des employé(e)s lesbiennes, gais et bisexuel(le)s (LGB) par rapport à ce type d'initiative entrepreneuriale. **Pourquoi ?** Malgré les progrès en égalité sociale et législative des minorités sexuelles, les employé(e)s LGB sont toujours victimes de discrimination, de micro-agressions et d'homophobie en milieu de travail. Les employeurs peuvent réduire la discrimination et l'homophobie en milieu de travail en adoptant des initiatives de gestion de la diversité sexuelle. À ce jour, il existe peu d'information sur ces initiatives au Canada. **Comment ?** Des entrevues confidentielles et anonymisées réalisées avec des employé(e)s LGB. Une compensation de 30 \$ sera remise à chacun(e) des participant(e)s. **Qui ?** Des personnes lesbiennes, gais ou bisexuelles qui travaillent dans une moyenne ou grande entreprise du secteur privé qui met en place des initiatives de gestion de la diversité sexuelle. **Par qui ?** Cette étude est réalisée par Marie Geoffroy, étudiante à la maîtrise en sexologie, concentration recherche-intervention, à l'Université du Québec à Montréal. Elle est sous la direction de Line Chamberland, professeure de sexologie à l'Université du Québec à Montréal.

Vous êtes intéressés à participer? Vous avez des questions? Contactez  
Marie Geoffroy directement : 514-386-8979 ou  
[geoffroy.marie@courrier.uqam.ca](mailto:geoffroy.marie@courrier.uqam.ca)

## ANNEXE D

### FICHE SIGNALÉTIQUE

---

#### Fiche signalétique

---

**\*Ces informations demeureront confidentielles en tout temps\***

1. Identificateur numérique : \_\_\_\_\_
2. Pseudonyme : \_\_\_\_\_
3. Âge : \_\_\_\_\_
4. Sexe : \_\_\_\_\_
5. Orientation sexuelle :
  - ☐ Bisexuel(le)
  - ☐ Gai
  - ☐ Lesbienne
6. Ville de domicile : \_\_\_\_\_
7. Ville et pays de naissance : \_\_\_\_\_
8. Origine ethnique : \_\_\_\_\_
9. Titre de l'emploi actuel : \_\_\_\_\_
10. Nom de l'employeur (entreprise) : \_\_\_\_\_
11. Plus haut niveau d'éducation complété :
  - ☐ Diplôme secondaire
  - ☐ Cégep
  - ☐ Diplôme d'études professionnelles
  - ☐ Baccalauréat

- ☐ Maîtrise
- ☐ Doctorat
- ☐ Autre : \_\_\_\_\_

12. Niveau de revenu annuel :

- ☐ Moins de 20 000 \$
- ☐ De 20 000 \$ à 39 999 \$
- ☐ De 40 000 \$ à 59 999 \$
- ☐ De 60 000 \$ à 79 999 \$
- ☐ De 80 000 \$ à 99 999 \$
- ☐ 100 000 \$ ou plus

13. État matrimonial :

- ☐ Célibataire
- ☐ En couple
- ☐ Union de fait
- ☐ Légalement marié(e)
- ☐ Séparé(e)
- ☐ Divorcé(e)
- ☐ Autre : \_\_\_\_\_

Questions ou commentaires :

---

---

---

---

---

---

---

Merci ☺

## ANNEXE E

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Formulaire de consentement  
Les perceptions des employés LGB par rapport aux initiatives de gestion de la  
diversité sexuelle

Information sur le projet

Personne responsable du projet

Chercheuse responsable du projet : Marie Geoffroy

Programme d'études : Maîtrise en sexologie, recherche-intervention

Adresse courriel : geoffroy.marie@courrier.uqam.ca

Téléphone : 613-601-4239

Direction de recherche

Direction de recherche : Line Chamberland

Département ou École : Sexologie - Université du Québec à Montréal

Faculté : Sciences humaines

Courriel : chamberland.line@uqam.ca

Téléphone : 514-987-3000 poste : 8596

But général du projet

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un projet qui vise à explorer les perceptions et les expériences des personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles (LGB) qui travaillent dans entreprises qui ont des initiatives de gestion de la diversité sexuelle. Documenter ces expériences permettra de dresser un portrait sur le type d'initiatives qu'ont les entreprises pour diminuer la discrimination, l'homophobie, l'hétérosexisme et les microagressions en milieu de travail, ainsi que d'obtenir des informations concernant l'efficacité et/ou les retombées de ces initiatives. Ultimement, ce projet permettra de suggérer des pistes d'amélioration pour les initiatives à la diversité sexuelle des employeurs. **Plus particulièrement, votre participation permettra d'obtenir des**



**informations clés sur certains sujets afin de déterminer les stratégies mises en place par les employeurs et leur efficacité perçue, ainsi que de connaître les vécus des employé(e)s LGB.**

#### Tâches qui vous seront demandées

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience et fournir votre perception sur le sujet des initiatives de gestion de la diversité sexuelle. L'entrevue comporte trois grandes sections. Tout d'abord, vous serez questionné sur l'organisation dans laquelle vous œuvrez. Ensuite, vous serez amené à discuter sur votre connaissance des formes de discrimination, d'homophobie et de micro-agressions vécues par les minorités sexuelles en milieu de travail. Puis, vous serez amené à répondre à des questions sur la gestion de la diversité sexuelle et les droits des personnes LGB. La durée des entrevues devrait varier entre une et deux heures. Afin de suivre le rythme et les sujets abordés, la chercheuse pourra modifier le schéma de l'entrevue pour suivre vos propos. Les entretiens auront lieu dans un local fermé et discret selon votre préférence. Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission. La transcription sur support informatique qui en sera faite ne permettra pas de vous identifier.

#### Moyens de diffusion

Les résultats seront transmis par la publication d'un mémoire de recherche. Les données seront confidentielles. Autre ma superviseure de recherche, personne n'aura accès aux enregistrements ni aux verbatims.

Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

#### Avantages et risques

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances concernant les réalités des minorités sexuelles en milieu de travail, ainsi que sur les initiatives de gestion de la diversité sexuelle des entreprises. En participant à cette recherche, vous contribuez à l'inclusion et le respect des droits des minorités sexuelles au travail, ce qui pourra contribuer à diminuer les sentiments d'isolement, l'anxiété, la dépression, ainsi que les baisses de productivité et d'estime de soi et autres conséquences documentées de l'homophobie, de la discrimination et de l'hétérosexisme en milieu de travail. Cette entrevue peut aussi vous donner l'occasion de partager vos expériences personnelles, vos réflexions personnelles et de mettre certaines de vos idées au clair et pour terminer, parvenir à une réflexion bénéfique pour votre sentiment d'auto-efficacité. Vous devez prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions

désagréables liées à une expérience que vous avez peut-être mal vécue. L'entrevue aborde des expériences possiblement difficiles, ce qui peut créer un inconfort psychologique et moral. Vous pouvez aussi ressentir de la gêne du fait de partager des renseignements à propos des collègues et des situations incluant ces derniers. Si tel est le cas, vous pourrez entrer en contact avec la chercheuse ou sa superviseure au besoin. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Il est de la responsabilité de la chercheuse de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si cette personne estime que votre bien-être est menacé.

#### Anonymat et confidentialité

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seule la personne responsable du projet et sa direction de recherche auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Pour l'ensemble des participant(e)s, des mesures pour dépersonnaliser les données identificatrices seront utilisées de même que pour supprimer des données qui permettraient de vous identifier indirectement ou par recoupement d'informations. Pour conserver l'information obtenue d'une façon sécuritaire, les documents imprimés seront placés dans un classeur verrouillé dans un lieu non accessible au public (bureau fermé à l'UQAM) tout au long de la recherche et aussi lorsque celle-ci sera terminée. La chercheuse et la directrice de recherche seront les seules personnes ayant accès aux données. Après la fin du projet, les données seront conservées pendant un an et ensuite détruites de façon sécuritaire. Tous les documents informatiques seront protégés par l'utilisation de mots de passe.

#### Participation volontaire

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que la chercheuse puisse utiliser aux fins de la présente recherche (incluant la publication d'articles, d'un mémoire, d'un essai, la présentation des résultats lors de conférences ou de communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

### Compensation financière

Votre temps et vos déplacements nécessaires pour la participation à ce projet seront compensés par la remise de 30 \$. La compensation sera remise, peu importe la durée totale de l'entrevue, et ce, même si elle se termine abruptement.

### Questions sur le projet et sur vos droits

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPÉ) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordonnatrice du CERPÉ, Anick Bergeron, au 514 987-3000, poste 3642, ou par courriel à l'adresse suivante : [bergeron.anick@uqam.ca](mailto:bergeron.anick@uqam.ca).

### Remerciements

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

### Signatures

#### *Participante, participant*

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles : ☐ oui ☐ non

---

---

---

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

---

Signature de la participante, du participant

---

Date

*Personne responsable du projet*

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu aux questions posées.

---

Signature de la personne responsable

---

Date

**Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.**

## Ressources

### **Gai Écoute**

#### Ligne d'écoute

- Grand Montréal : 514 866-0103
- Ailleurs au Québec : 1 888 505-1010 (sans frais)
- Abonnés de Telus : \*1010
- Clavardage : <http://messenger.providesupport.com/messenger/clavardage-gaiecout.html>

### **Tél-Aide**

Ligne d'écoute : 514 935-1101

### **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**

par téléphone (Grand Montréal) : 1 800 361-6477

par courriel : [accueil@cdpdj.qc.ca](mailto:accueil@cdpdj.qc.ca)

Site web : <http://www.cdpdj.qc.ca/>

### **Commission des normes du travail**

Par téléphone : 1-800-265-1414, (Grand Montréal) 514-873-7061

Site web : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/accueil/index.html>



## LISTE DES RÉFÉRENCES

- Agars, Mark D., et Janet L. Kottke. 2004. « Models and practice of diversity management: A historical review and presentation of a new integration theory ». Dans *The psychology and management of workplace diversity*, Margaret S Stockdale et Faye J Crosby, p. 55-77. Malden, MA : Blackwell Publishing Ltd.
- Arwood, Todd. 2007. *The pink ceiling*. UK : VDM Verlag.
- Autre Cercle. 2015. « Autre Cercle : diversité et inclusion ». En ligne. <<http://www.autrecercle.org/>>. Consulté le 27 novembre 2015.
- Avery, Derek R., et C. D. Johnson. 2007. « Now you see it, now you don't: Mixed messages regarding workplace diversity ». Dans *Diversity resistance in organizations: Manifestations and solutions*, K. M. Thomas, p. 221-247. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Avery, Derek R., et Patrick F. McKay. 2010. « Doing diversity right: An empirically based approach to effective diversity management ». Dans *International review of industrial and organizational psychology 2010*, p. 227-252: Wiley-Blackwell.
- Barron, Laura G. 2009. « Sexual orientation employment anti-discrimination legislation and hiring discrimination and prejudice ». Dans *Proceedings of the sixty-sixth annual meeting of the Academy of Management*, G. T. Solomon. Atlanta, GA.
- , 2010. « The force of law: Effects of legislation on formal and interpersonal discrimination towards gay and lesbian job applicants ». Doctoral dissertation, Rice University.
- Barron, Laura G, et M. Hebl. 2013. « The force of law: The effects of sexual orientation antidiscrimination legislation on interpersonal discrimination in employment ». *Psychology, public policy, and law*, vol. 19, no 2, p. 191-205.
- Barron, Laura G, et Michelle Hebl. 2011. « Sexual orientation: A Protected and unprotected class ». Dans *Praeger handbook on understanding and preventing workplace discrimination*, Michele A Paludi, C. Jr Paludi et E. DeSouza, p. 251-273. Santa Barbara : Praeger.



- , 2012. « Understanding and remediating sexual orientation prejudice and discrimination in the workplace ». Dans *Managing diversity in today's workplace: Strategies for employees and employers*, Michele A Paludi, p. 209-224. CA : Praeger.
- Barth, Isabelle, et Christophe Falcoz. 2007. « Introduction ». Dans *Le management de la diversité*, Isabelle Barth et Christophe Falcoz, p. 17-22. Paris : L'Harmattan.
- Bastien-Charlebois, Janik. 2011. « Au-delà de la phobie de l'homo : quand le concept d'homophobie porte ombrage à la lutte contre l'hétérosexisme et l'hétéronormativité ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 17, no 1, p. 112-149.
- Bauer, G., Nicole. Nussbaum, R. Travers, Lauren. Munro, Jake. Pyne et Nik. Redman. 2011. « We've got work to do: Workplace discrimination and employment challenges for trans people in Ontario ». *Trans PULSE e-Bulletin*, vol. 2, no 1.
- Bauermeister, J., Meanley, S., Hickok, A., Pingel, E., VanHemert, W., & Loveluck, J. 2014. « Sexuality-related work discrimination and its association with the health of sexual minority emerging and young adult men in the Detroit metro area ». *Sexuality research and social policy*, vol. 11, no 1, p. 1-10.
- Bayer, R. 1987. *Homosexuality and American psychiatry: The politics of diagnosis*, 2. Princeton, NJ : Princeton University Press. , 242 p.
- Beatty, Joy E., et Susan L. Kirby. 2006. « Beyond the legal environment: How stigma influences invisible identity groups in the workplace ». *Employee responsibilities & rights journal*, vol. 18, no 1, p. 29-44.
- Beauchamp, D. L. (2008). L'orientation sexuelle et la victimisation 2004 (produit no 85F0033M). Ottawa, Statistique Canada En ligne. <<http://www.statcan.gc.ca/pub/85f0033m/85f0033m2008016-fra.htm>>.
- Beaud, Jean-Pierre. 2010. « L'échantillonnage ». Dans *La recherche sociale: De la problématique à la collecte des données*, 5, Benoît Gauthier, p. 251-284. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bender, Anne-Françoise. 2007. « L'approche diversité dans les pays anglo-saxons ». Dans *Le management de la diversité : Enjeux, fondements et pratique*, I. Barth et C. Falcoz, p. 215-232. Paris : L'Harmattan.

- Blais, M., J. J. Lévy, I. Bédard et P. Corriveau. 2011. « Régulation de l'homosexualité et homonégativité : une analyse des facteurs socioéconomiques, culturels, juridiques et politiques à l'échelle internationale ». Dans *La régulation sociale des minorités sexuelles : l'inquiétude de la différence.*, P. Corriveau et V. Daoust. Québec : Presses de l'Université de Québec.
- Bonaventura, Luigi. 2013. « The effects of workers' sexual orientation disclosure in the workplaces ». *International journal of economy, management and social sciences*, vol. 2, no 10, p. 808-813.
- Borrillo, Daniel. 2001. *L'homophobie*, 2. Paris : Presses Universitaires de France.
- Bostwick, Wendy, et Amy Hequembourg. 2014. « 'Just a little hint': bisexual-specific microaggressions and their connection to epistemic injustices ». *Culture, health & sexuality*, vol. 16, no 5, p. 488-503.
- Bowring, M. A., et J. Brewis. 2009. « Truth and consequences: Managing lesbian and gay identity in the Canadian workplace ». *Equal opportunities international*, vol. 28, no 5, p. 361-377.
- Brief, A.P. 2008. *Diversity at work*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Budge, Stephanie L., Esther N. Tebbe et Kimberly A. S. Howard. 2010. « The work experiences of transgender individuals: Negotiating the transition and career decision-making processes ». *Journal of counseling psychology*, vol. 57, no 4, p. 377-393.
- Busby, Nicole, et Sam Middlemiss. 2001. « The equality deficit: Protection against discrimination on the grounds of sexual orientation in employment ». *Gender, work & organization*, vol. 8, no 4, p. 387-410.
- Button, Scott B. 2001. « Organizational efforts to affirm sexual diversity: A cross-level examination ». *Journal of applied psychology*, vol. 86, no 1, p. 17-28.
- Canas, Kathryn A, et Harris Sondakk (2008). *Opportunities and challenges of workplace diversity*. NJ : Pearson Prentice Hall, 266 p.
- Chamberland, Line (2007). *Gais et lesbiennes en milieu de travail : Rapport synthèse de recherche*. Montréal, Centre collégial de développement de matériel didactique En ligne.  
[http://www.ccdmd.qc.ca/ri/homophobie/medias/pdfs/homophobie\\_integral.pdf](http://www.ccdmd.qc.ca/ri/homophobie/medias/pdfs/homophobie_integral.pdf)

- Chrobot-Mason, Donna, et Nicholas P. Aramovich. 2013. « The psychological benefits of creating an affirming climate for workplace diversity ». *Group & organization management*, vol. 38, no 6, p. 659-689.
- Chuang, You-Ta, Robin Church et Ron Ophir. 2011. « Taking sides: The interactive influences of institutional mechanisms on the adoption of same-Sex partner health benefits by Fortune 500 corporations, 1990–2003 ». *Organization science*, vol. 22, no 1, p. 190-209.
- Community Business. 2014. « Hong Kong Workplace Inclusion Index 2015 Report ». En ligne. <[http://www.communitybusiness.org/hklgbtindex/the\\_index.html](http://www.communitybusiness.org/hklgbtindex/the_index.html)>. Consulté le 25 novembre 2015.
- Cooper, Joel. 2007. *Cognitive dissonance: fifty years of a classic theory*. Los Angeles : SAGE.
- Cox, T. 1994. *Cultural diversity in organizations: Theory, research & practice*. San Francisco : Berrett-Koehler.
- Davidson, Megan. 2007. « Seeking refuge under the umbrella: Inclusion, exclusion, and organizing within the category Transgender ». *Sexuality research & social policy*, vol. 4, no 4, p. 60-80.
- Day, Nancy E., et Patricia G. Greene. 2008. « A case for sexual orientation diversity management in small and large organizations ». *Human resource management*, vol. 47, no 3, p. 637-654.
- Dimaggio, P.J., et W.W. Powell. 1983. « The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields ». *American sociological review*, vol. 48, p. 147-160
- Dovidio, John F, et Samuel L Gaertner. 2000. « Aversive racism and selection decisions: 1989 and 1999 ». *Psychological science*, vol. 11, no 4, p. 315-319.
- Drescher, Jack. 2014. « Controversies in gender diagnoses ». *LGBT health*, vol. 1, no 1, p. 10-14.
- Everly, Benjamin A., et Joshua L. Schwarz. 2014. « Predictors of the adoption of LGBT-friendly HR policies ». *Human resource management*, p. n/a-n/a.
- Falcoz, C. 2007. « Les discriminations oubliées : le cas de l'orientation sexuelle ». Dans *Le management de la diversité : Enjeux, fondements et pratiques*, I. Barth et C. Falcoz, p. 91-107. Paris : L'Harmattan.

- Fassinger, Ruth E., et Julie R. Arseneau. 2007. « "I'd rather get wet than be under that umbrella: Differentiating the experiences and identities of lesbian, gay, bisexual, and transgender people » ». Dans *Handbook of counseling and psychotherapy with lesbian, gay, bisexual, and transgender clients* (2e éd.), K. J. Bieschke, R. M. Perez et K. A. DeBord, p. 19-49. Washington, DC, US : American Psychological Association.
- Fidas, Deena, et Liz Cooper (2014). Corporate Equality Index 2015. Washington, DC, Human Rights Campaign Foundation : 106 p
- Fierté au travail Canada. 2015. « À propos de nous ». En ligne. <<http://prideatwork.ca/fr/about-us/>>. Consulté le 26 juin 2014.
- Fiske, Susan T, et Tiane L Lee. 2008. « Stereotypes and prejudice create workplace discrimination ». Dans *Diversity at work*, A.P. Brief, p. 13-52. UK : Cambridge University Press.
- Gauthier, Benoît. 2010. « La structure de la preuve ». Dans *La recherche sociale: De la problématique à la collecte des données*, 5, Benoît Gauthier, p. 169-198. Québec : PUQ.
- Geoffroy, Marie, et Line Chamberland. 2015. « Discrimination des minorités sexuelles et de genre au travail : quelles implications pour la santé mentale ? ». *Santé mentale au Québec*, vol. 40, no 3.
- Giuffre, Patti A., Kristen Dellinger et Christine L. Williams. 2008. « No retribution for being gay?: Inequality in gay-friendly workplaces ». *Sociological spectrum*, vol. 28, p. 254-277.
- Gonzalez, J.A., et A.S. DeNisi. 2009. « Cross-level effects of democracy and diversity climate on organizational attachment and firm effectiveness ». *Journal of organizational behavior*, vol. 30, p. 21-40.
- Grant, J. M, L. A Mottet et J Tanis (2011). National transgender discrimination survey, National Center for Transgender Equality and the National Gay and Lesbian Task Force En ligne. <[http://endtransdiscrimination.org/PDFs/NTDS\\_Report.pdf](http://endtransdiscrimination.org/PDFs/NTDS_Report.pdf)>.
- Green, Heidi, Nicholas Payne et Jamison Green. 2011. « Working bi: Preliminary findings from a survey on workplace experiences of bisexual people ». *Journal of bisexuality*, vol. 11, no 2-3, p. 300-316.

- Griffith, K.H., et M.R. Hebl. 2002. « The disclosure dilemma for gay men and lesbians: "Coming out" at work ». *Journal of applied psychology*, vol. 87, no 6, p. 1191-1199.
- Groupe de travail mixte contre l'homophobie (2007). De l'égalité juridique à l'égalité sociale: vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie. Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse: 108 p En ligne.  
<[http://www.cdpedj.qc.ca/publications/Documents/rapport\\_homophobie.pdf](http://www.cdpedj.qc.ca/publications/Documents/rapport_homophobie.pdf)>.
- Harding, Rosie, et Elizabeth Peel. 2007. « Heterosexism at work: Diversity training, discrimination law and the limits of liberal individualism ». Dans *Out in psychology: Lesbians, gay, bisexual, trans and queer perspectives*, Victoria Clarke et Elizabeth Peel, p. 247-271. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Hays-Thomas, Rosemary. 2004. « The Contemporary focus on managing diversity ». Dans *The psychology and management of workplace diversity*, Margaret S Stockdale et Faye J Crosby, p. 3-30. Malden, MA : Blackwell Publishing.
- Hebl, M., J. M. Foster, L. M. Mannix et John F. Dovidio. 2002. « Formal and interpersonal discrimination: A field study bias toward homosexual applicants ». *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 28, p. 815-825.
- Herek, Gregory M. 2000. « The psychology of sexual prejudice ». *Current directions in psychological science*, vol. 9, no 1, p. 19-22.
- Hill, Robert J. 2009. « Incorporating queers: Blowback, backlash, and other forms of resistance to workplace diversity initiatives that support sexual minorities ». *Advances in developing human resources*, vol. 11, no 1, p. 37-53.
- Huebner, David M, et Mary C Davis. 2005. « Gay and bisexual men who disclose their sexual orientation in the workplace have higher workday levels of salivary cortisol and negative affect ». *Annals of behavioral medicine*, vol. 30, no 3, p. 260-267.
- Huffman, Ann H., Kristen M. Watrous-Rodriguez et Eden B. King. 2008. « Supporting a diverse workforce: What type of support is most meaningful for lesbian and gay employees? ». *Human resource management*, vol. 47, no 2, p. 237-253.
- Hunt, G, D Rayside et D Short. 2014. « The equity landscape for sexual minorities in Canada ». Dans *employment equity in Canada : The legacy of the Abella Report*, Carol Agocs, p. 156-175. Toronto: University of Toronto Press.



- Hurley, Mary C (2007). Sexual orientation and legal rights. Library of Parliament. Ottawa, Parliamentary Information and Research Service En ligne. <<http://www.parl.gc.ca/content/LOP/ResearchPublications/921-e.pdf>>.
- Hyman, Richard, Alain Klarsfeld, Eddy Ng et Rana Haq. 2012. « Introduction: Social regulation of diversity and equality ». *European journal of industrial relations*, vol. 18, no 4, p. 279-292.
- Institute of Medicine US Committee on LGBT Health Issues and Research Gaps and Opportunities. 2011. « Conducting research on the health status of LGBT populations ». Dans *The health of lesbian, gay, bisexual, and transgender people: Building a foundation for better understanding*. Washington (DC) : National Academies Press (US).
- Kaplan, David M. 2006. « Can diversity training discriminate? Backlash to lesbian, gay, and bisexual diversity initiatives ». *Employee responsibilities & rights journal*, vol. 18, no 1, p. 61-72.
- King, Eden B., et José M. Cortina. 2010. « The social and economic imperative of lesbian, gay, bisexual, and transgendered supportive organizational policies ». *Industrial and organizational psychology*, vol. 3, no 1, p. 69-78.
- King, Eden B., Dana G. Dunleavy, Eric M. Dunleavy, Salman Jaffer, Whitney Botsford Morgan, Katie Elder et Raluca Graebner (2011). « Discrimination in the 21st century: Are science and the law aligned? » *American Psychological Association*, vol. 17 : 54-75 p
- Köllen, Thomas. 2013. « Bisexuality and diversity management: Addressing the B in LGBT as a relevant "sexual orientation" in the workplace ». *Journal of bisexuality*, vol. 13, no 1, p. 122-137.
- Kossek, E. E., et S. C. Zonia. 1993. « Assessing diversity climate: A field study of reactions to employer efforts to promote diversity ». *Journal of organizational behavior*, vol. 14, p. 61-81.
- Kulik, C. T., et L. Roberson. 2008. « Diversity initiative effectiveness: What organizations can (and cannot) expect from diversity recruitment, diversity training, and formal mentoring programs ». Dans *Diversity at work*, A.P. Brief, p. 265-317. UK : Cambridge University Press.
- Kumra, Savita, et Simonetta Manfredi. 2012a. *Managing equality and diversity*. New York : Oxford University Press, 290 p.



- Kumra, Savita., et Simonetta Manfredi. 2012b. « From equal opportunities to managing diversity ». Dans *Managing equality and diversity*, p. 51-74. NY : Oxford University Press.
- , 2012c. « Managing sexual orientation and transgender in the workplace ». Dans *Managing equality and diversity*, p. 197-216. NY : Oxford University Press.
- Kuyper, Lisette. 2015. « Differences in workplace experiences between lesbian, gay, bisexual, and heterosexual employees in a representative population study ». *Psychology of sexual orientation and gender diversity*, vol. 2, no 1, p. 1-11.
- Langstaff, Amy. 2011. « A twenty-year survey of Canadian attitudes on homosexuality and gay rights ». Dans *Faith, politics, and sexual diversity in Canada and the United States*, D Rayside et C Wilcox, p. 49-66. Vancouver : UBC Press.
- Lau, Holning, et Rebecca Stotzer. 2011. « Employment discrimination based on sexual orientation: A Hong Kong study ». *Employee responsibilities & rights journal*, vol. 23, no 1, p. 17-35.
- Liddle, Becky J., Darrell Anthony Luzzo, Anita L. Hauenstein et Kelly Schuck. 2004. « Construction and validation of the lesbian, gay, bisexual, and transgendered climate inventory ». *Journal of career assessment*, vol. 12, no 1, p. 33-50.
- Lorde, Audre. 2003. *Sister outsider : essais et propos d'Audre Lorde sur la poésie, l'érotisme, le racisme et le sexisme...* Genève/Laval : Éditions Mamamélis/Éditions Trois.
- Madera, J. M. , Eden B. King et Michelle. R. Hebl. 2013. « Enhancing the effects of sexual orientation diversity training: The effects of setting goals and training mentors on attitudes and behaviors ». *Journal of business and psychology*, vol. 28, no 1, p. 79-91.
- Madera, Juan M. 2010. « The cognitive effects of hiding one's homosexuality in the workplace ». *Industrial & organizational psychology*, vol. 3, no 1, p. 86-89.
- Martell, Michael E. 2013. « Do ENDAs end discrimination for behaviorally gay men? ». *Journal of labor research*, vol. 34, no 2, p. 147-169.
- McCabe, Paul C., Eliza A. Dragowski et Florence Robinson. 2013. « What is homophobic bias anyway? Defining and recognizing microaggressions and harassment of LGBTQ youth ». *Journal of school violence*, vol. 12, no 1, p. 7-26.

- McNeil, Jay, Louis Bailey, Sonja Ellis, James Morton et Maeve Regan (2012). *Trans mental health study 2012*. UK : Scotland Transgender Alliance.
- Meezan, William, et James I Martin. 2009. « Doing valid research. Defining the population and sampling ». Dans *Handbook of research with lesbian, gay, bisexual, and transgender populations*. New York : Routledge.
- Mohr, J.J., et Ruth E Fassinger. 2000. « Measuring dimensions of lesbian and gay male experience ». *Measurement and evaluation in counseling and development*, vol. 33, no 2, p. 66-90.
- Mor Barak, Michàlle E. 2005a. « Discrimination, equality, and fairness in employment ». Dans *Managing diversity: Toward a globally inclusive workplace*, p. 53-71. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- (2005b). *Managing diversity: Toward a globally inclusive workplace*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, Inc, 343 p.
- Nadal, Kevin L. 2011. « Responding to racial, gender, and sexual orientation microaggressions ». Dans *Praeger handbook on understanding and preventing workplace discrimination*, Michele Paludi, p. 23-32. CA : Praeger.
- , 2013. *That's so gay! Microaggressions and the lesbian, gay, bisexual, and transgender community*. Washington, DC : American Psychological Association, 220 p.
- Nadal, Kevin L., Marie-Anne Issa, Jayleen Leon, Vanessa Meterko, Michelle Wideman et Yinglee Wong. 2011a. « Sexual orientation microaggressions: Psychological impacts on lesbian, gay, and bisexual youth ». *Journal of LGBT youth*, vol. 8, no 3, p. 1-26.
- Nadal, Kevin L., Marie-Anne Issa, Jayleen Leon, Vanessa Meterko, Michelle Wideman et Yinglee Wong. 2011b. « Sexual orientation microaggressions: "Death by a thousand cuts" for lesbian, gay, and bisexual youth ». *Journal of LGBT youth*, vol. 8, no 3, p. 234-259.
- Nadal, Kevin L., David P. Rivera et M. J. H. Corpus. 2010. « Sexual orientation and transgender microaggressions in everyday life: Implications for mental health and counseling ». Dans *Microaggressions and marginality: Manifestation, dynamics, and impact*, D.W. Sue, p. 217-240. New York, NY : Wiley.

- Nadal, Kevin L., Yinglee Wong, Marie-Anne Issa, Vanessa Meterko, Jayleen Leon et Michelle Wideman. 2011c. « Sexual orientation microaggressions: Processes and coping mechanisms for lesbian, gay, and bisexual individuals ». *Journal of LGBT issues in counseling*, vol. 5, no 1, p. 21-46.
- National Gay and Lesbian Task Force (2013). Nondiscrimination laws map. En ligne. <[http://www.thetaskforce.org/reports\\_and\\_research/nondiscrimination\\_laws](http://www.thetaskforce.org/reports_and_research/nondiscrimination_laws)>.
- Ocon, Ralph. 2006. « Developing a diversity program ». Dans *In issues on gender and diversity in management*, p. 114-127. Lanham, MD : University Press of America, Inc. .
- Ozeren, E. 2014. « Sexual orientation discrimination in the workplace: A systematic review of literature ». *Procedia - social and behavioral sciences*, vol. 109, no 8, p. 1203-1215.
- Paillé, Pierre, et Alex Mucchielli. 2012. « L'analyse thématique ». Dans *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, p. 231-313. Paris : Armand Colin.
- Paludi, Michele A. 2011. *Understanding and preventing workplace discrimination: Best practices for preventing and dealing with workplace discrimination*, 2 t. Santa Barbara : Praeger, 228 p.
- (2012). *Managing diversity in today's workplace: Strategies for employees and employers. Women and careers in management*. Michele A Paludi. CA : Praeger. 1: Gender, race, sexual orientation, ethnicity, and power: 261 p
- Parlement du Canada. 2011. « Projet de loi C-279 ». En ligne. <<http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=5127590&File=24&Language=F>>. Consulté le 1 mars 2014.
- Pew. 2015. « Changing attitudes on gay marriage ». Pew Research Center for the People & the Press. En ligne. <<http://www.pewforum.org/2015/07/29/graphics-slideshow-changing-attitudes-on-gay-marriage/>>. Consulté le 18 novembre 2014.
- Pierce, C., J. Carew, D. Pierce-Gonzalez et D. Willis. 1978. « An experiment in racism: TV commercials ». Dans *Television and education*, C. Pierce, p. 62-88. Beverly Hills, CA : Sage.

- Pirès, A. 1997. « L'échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique ». Dans *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.H. Groulx, A. Laperrière, P. Mayer et A. Pirès, p. 113-169. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Platt, Lisa F., et Alexandra L. Lenzen. 2013. « Sexual orientation microaggressions and the experience of sexual minorities ». *Journal of homosexuality*, vol. 60, no 7, p. 1011-1034.
- Portail Québec. 2016. « Adoption à l'unanimité du projet de loi no 103 – La ministre Stéphanie Vallée salue cette avancée historique pour les droits des personnes transgenres ». Gouvernement du Québec. En ligne. <<http://www.fili-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?idArticle=2406102522>>. Consulté le 5 novembre 2016.
- Poupart, J. 1997. « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques ». Dans *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. H. Groulx, A. Laperrière, P. Mayer et A. Pirès, p. 179-209. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Pride in Diversity. 2015. « Australian Workplace Equality Index 2015 ». En ligne. <<http://www.prideindiversity.com.au/awei/>>. Consulté le 25 novembre 2015.
- Rabelo, Verónica Caridad, et Lilia M. Cortina. 2014. « Two sides of the same coin: Gender harassment and heterosexist harassment in LGBTQ work lives ». *Law and human behavior*, vol. 38, no 4, p. 378-391.
- Raeburn, N. C. 2004. *Lesbian and gay Workplace rights: Changing corporate America from inside out*. Minneapolis : University of Minnesota.
- Ragins, Belle Rose, et John M. Cornwall. 2001. « Pink triangles: Antecedents and consequences of perceived workplace discrimination against gay and lesbian employees ». *Journal of applied psychology*, vol. 86, no 6, p. 1244-1261.
- Ragins, Belle Rose, Romila Singh et John M. Cornwell. 2007. « Making the invisible visible: Fear and disclosure of sexual orientation at work ». *Journal of applied psychology*, vol. 92, no 4, p. 1103-1118.
- Ring, Trudy. 2015. « More of you could be fired for getting married ». The Advocate. En ligne. <<http://www.advocate.com/politics/marriage-equality/2015/04/21/more-you-could-be-fired-getting-married>>. Consulté le 3 novembre 2015.



- Rivera, David P., Kevin L. Nadal et Lauren D Fisher. 2012. « Sexual orientation and gender identity microaggressions in the workplace ». Dans *Managing diversity in today's workplace: Strategies for employees and employers*, Michele A Paludi, p. 71-95. CA : Praeger.
- Root, M. P. P. 2003. « Racial ethnics origins of harassment in the workplace ». Dans *Handbook of multicultural competencies in counseling & psychology* D. B. Pope Davis, H. L. K. Coleman, W. M. Liu et R. L. Toporek, p. 478-492. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Rosenberg, M. 1989. *Society and the adolescent self-image*. Middletown, CT : Wesleyan University Press.
- Ruggs, Enrica N., Larry R. Martinez et Michelle R. Hebl. 2011. « How individuals and organizations can reduce interpersonal discrimination ». *Social and personality psychology compass*, vol. 5, no 1, p. 29-42.
- Rye, B.J., et Glenn J. Meaney. 2009. « Impact of a homonegativity awareness workshop on attitudes toward homosexuality ». *Journal of homosexuality*, vol. 56, no 1, p. 31-55.
- Rynes, S., et B. Rosen. 1995. « A field survey of factors affecting the adoption and perceived success of diversity management ». *Personnel psychology*, vol. 48, no 2, p. 247-270.
- Saldana, Johnny. 2013. *The coding manual for qualitative researchers*. Los Angeles : SAGE.
- Salvatore, Jessica, et J. Nicole Shelton. 2007. « Cognitive costs of exposure to racial prejudice ». *Psychological Science*, vol. 18, no 9, p. 810-815.
- Sarno, Elissa, et A. Jordan Wright. 2013. « Homonegative microaggressions and identity in bisexual men and women ». *Journal of bisexuality*, vol. 13, no 1, p. 63-81.
- Sasso, Thomas, et Amy Ellard-Gray (2015). In & out : Diverging perspective on LGBT inclusion in the workplace, Canadian Centre for Diversity and Inclusion and Pride at Work Canada : 40 p En ligne. <<http://www.ccdi.ca/wp-content/uploads/2015/05/20150528-Report-LGBT-In-and-Out-Diverging-Perspectives-on-LGBT-Inclusion-in-the-Workplace-Final.pdf>>.

- Savoie-Zajc, Lorraine. 2007. « Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide ». *Recherches qualitatives*, vol. Hors Série, no 5, p. 99-111.
- . 2010. « L'entrevue semi-dirigée ». Dans *Recherche sociale: De la problématique à la collecte des données*, 5, Benoît Gauthier, p. 337-360. QC : Presses de l'Université du Québec.
- Schneider, B., S. K. Gunnarson et K. Niles-Jolly. 1994. « Creating the climate and culture of success ». *Organizational dynamics*, vol. 23, p. 17-29.
- Schulte, M., C. Ostroff et A. J. Kinicki. 2006. « Organizational climate systems and psychological climate perceptions: A cross-level study of climate-satisfaction relationships ». *Journal of occupational and organizational psychology*, vol. 79, p. 645-671.
- Sell, Randall L. 1997. « Defining and measuring sexual orientation: A review ». *Archives of sexual behavior*, vol. 26, no 6, p. 643-658.
- Shelton, K., et E.A. Delgado-Romero. 2011. « Sexual orientation microaggressions: The experience of lesbian, gay, bisexual, and queer clients in psychotherapy ». *Journal of counseling psychology*, vol. 58, no 2, p. 210-221.
- Soldan, Zhanna, et Alan Nankervis. 2014. « Employee perceptions of the effectiveness of diversity management in the Australian public service: Rhetoric and reality ». *Public personnel management*, vol. 43, no 4, p. 543-564.
- Stonewall. 2015. « Workplace Equality Index ». En ligne. <<http://www.stonewall.org.uk/get-involved/workplace/workplace-equality-index>>. Consulté le 7 novembre 2015.
- Sue, Derald Wing. 2010a. *Microaggressions in everyday life: Race, gender and sexual orientation*. Hoboken, NJ : John Wiley & Sons, 352 p.
- . 2010b. « Microaggressive impact in the workplace and employment ». Dans *Microaggression in everyday life: Race, gender, and sexual orientation*, D. W Sue, p. 209-230. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- . 2010c. « The psychological dilemmas and dynamics of microaggressions ». Dans *Microaggressions in everyday life: Race, gender, and sexual orientation*, D.W. Sue, p. 42-61. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.



- , 2013. « Foreword ». Dans *That's so gay! Microaggressions and the lesbian, gay, bisexual, and transgender community*, Kevin L. Nadal, p. ix-xii. Washington, D.C. : American Psychological Association.
- Sue, Derald Wing, C.M. Capodilupo, G.C. Torino, J. M. Bucceri, A. M. Holder, Kevin L. Nadal et M.E. Esquilin. 2007. « Racial microaggressions in everyday life: Implications for counseling ». *American psychologist*, vol. 62, no 4, p. 271-286.
- Tejeda, Manuel J. 2006. « Nondiscrimination policies and sexual identity disclosure: Do they make a difference in employee outcomes? ». *Employee responsibilities and rights journal*, vol. 18, no 1, p. 45-59.
- Trans Equality Society of Alberta. 2015. « FACT PAGE - Human rights across Canada ». En ligne. <<http://www.tesaonline.org/human-rights-across-canada.html>>. Consulté le 2 septembre 2014.
- Trau, Raymond N. C. 2015. « The impact of discriminatory climate perceptions on the composition of intraorganizational developmental networks, psychosocial support, and job and career attitudes of employees with an invisible stigma ». *Human resource management*, vol. 54, no 2, p. 345-366.
- Tweedy, Ann E, et Karen M Yescavage. 2015. « Employment discrimination against bisexuals: An empirical study ». *William & Mary journal of women and the law*, vol. 21, p. 699.
- Velez, Brandon L., et Bonnie Moradi. 2012. « Workplace support, discrimination, and person–organization fit: Tests of the theory of work adjustment with LGB individuals ». *Journal of counseling psychology*, vol. 59, no 3, p. 399-407.
- Veltman, Albina, et Gary Chaimowitz. 2014. « Soins et services de santé mentale à l'intention des lesbiennes, des gais, des bisexuels, des transgenres et des queers ». *Canadian journal of psychiatry. Revue canadienne de psychiatrie*, vol. 59, no 11, p. 1-8.
- Wald, Kenneth D., et James W. Button. 1996. « The politics of gay rights in American communities: Explaining antidiscrimination ordinances and policies ». *American journal of political science*, vol. 40, no 4, p. 1152.
- Waldo, Craig R. 1999. « Working in a majority context: A structural model of heterosexism as minority stress in the workplace ». *Journal of counseling psychology*, vol. 46, no 2, p. 218-232.

- Westgate, Erin C, Rachel G Riskind et Brian A Nosek. 2015. « Implicit preferences for straight people over lesbian women and gay men weakened from 2006 to 2013 ». *Collabra*, vol. 1, no 1, p. 1-10.
- Windscheid, Leon, Lynn Bowes-Sperry, Jens Mazei et Michèle Morner. 2015. « The paradox of diversity initiatives: When organizational needs differ from employee preferences ». *Journal of business ethics*, p. 1-16.
- Winfeld, Liz. 2005. « Straight talk about gays in the workplace ». Dans *Meaning and effective workplace sexual orientation education*, Third, p. 5. Binghamton, NY : Harrington Park Press.
- Worthen, Meredith G. F. 2013. « An argument for separate analyses of attitudes toward lesbian, gay, bisexual men, bisexual women, MtF and FtM transgender individuals ». *Sex roles*, vol. 68, p. 703-723.
- Wright, A. Jordan, et Ryan T. Wegner. 2012. « Homonegative microaggressions and their impact on LGB individuals: A measure validity study ». *Journal of LGBT issues in counseling*, vol. 6, no 1, p. 34-54.
- WVS (2015). World Value Survey 1981-2015 official aggregate v.20150418, 2015. World Values Survey Association ([www.worldvaluessurvey.org](http://www.worldvaluessurvey.org)). Madrid, JDSystems.